موسوعة التجارة الإليكترونية 4

التسويق باستخدام البريد الإليكترونى



E-mail Marketing



موسوعة التجارة الإليكترونية (٤)

التسويق الجيد والبيع والشراء باستخدام البريد الإليكترونى

E-mail Marketing

رقم الإيداع بدار الكتب : ٢٠٠٤/١٢٦٠٣
ISBN: 977-6197-01-9

رجاء

رحمه الله والدي ... قال لي ذات يوم

لكل شيء زكاة وزكاة العلم تبليغه للآخرين ..

اللهم إن كان هذا الكتاب فيه منفعة للأمة العربية فاجعله في ميزان

حسنات والدي .. وبهذا العمل أدعو الله سبحانه وتعالى

أن ينصر المسلمين في كل بقاع الأرض

ويخلص الأقصى المبارك من أيدي اليهود ...

شكر وتقدير

جزى الله خيراً كل من ساعدني في إتمام هذا العمل المتواضع ليضع نور الأمل

داخل عيون إخواني وأخواتي مستخدمي شبكة الإنترنت ....

لقد تمت بأمر الله بمراجعة المواقع التي تمت بسردها في هذا الكتاب وتأكدت من خلوها من المواقع الغير أخلاقية ، والمركز العلمي والمؤلف غير مسؤلان عن أي تغيير تم حدث بمحتويات هذه المواقع أو إغلاقها عن طريق الهاكرز أو أعداء الله ..

بسم الله الرحمن الرحيم

فقلت إستغفروا ربكم إنه كان غفارا

يرسل السماء عليكم مدرارا

ويمددكم بأموال وبنين

ويجعل لكم جنات ويجعل لكم أنهارا

صدق الله العظيم

لذلك كان الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم
يستغفر في اليوم والليلة مائة مرة
فالإستغفار يجلب لك الرزق والمال والبنين في الدنيا
ويجعل لك الله سبحانه وتعالى جناتٍ في الآخرة
فهنيئاً لمن إستغفر في اليوم مائة مرة.

بسم الله الرحمن الرحيم

نرفع درجات من نشاء وفوق كل ذي علم عليم

صدق الله العظيم

المؤلف

خالد محمد خالد

بكالوريوس العلوم – جامعة الإسكندرية
دبلوم الدراسات العليا في الإنترنت
من الولايات المتحدة الأمريكية

Khaled Mohamed Khaled
Internet and ecommerce specialist Diploma
Washington D.C., USA



المركز العلمي لتبسيط العلوم

٢٣ حسن رفعت ، سيدى بشر ، إسكندرية ، مصر
تليفون : ٥٢٩٨٤٢٨ – فاكس : ٥٢٩٨٤٢٨

صدر من موسوعة التجارة الإليكترونية حتى الآن

١. البيع والشراء عبر مواقع المزادات داخل شبكة الإنترنت **eBay**

٢. كيف تصمم موقع بيع منتجاتك عبر شبكة الإنترنت **Web marketing**

٣. التصدير والإستيراد بإستخدام شبكة الإنترنت
Import& Export through the Internet

٤. التسويق عبر البريد الإليكتروني**e-marketing** .

٥. كيف تبـــيع مئات المنتجات الإسلامية عبر شبكة الإنترنت

٦. إستخدام الـ **drop shipping** لعمل أرباح كبيره بدون رأس مال

٧. التسويق باستخدام آلات البحث والدلائل
500 search engines and directories

٨. التسويق باستخدام البرامج المشاركة **Affiliate programs**

٩. نظم الدفع الإليكتروني **Payment method**

١٠. تعليم اللغة الإنجليزية التجارية للعمل بها عبر شبكة الإنترنت

١١. التسويق الإليكتروني باستخدام الرسائل القصـــيرة sms والمنتـــديات والقـــوائم البريدية والشات.

١٢. خدمة العملاء عبر الإنترنت

لمعرفة محتويات كل كتاب و كتب المؤلف الأخرى

الرجاء زيارة موقعنا على الإنترنت

http://www.books4internet.com
scss@books4internet.com

ملحوظة هامة

لقد إعتمدت إعتماداً كلياً فى كتابة هذا الكتاب على خبرتى المكتسبة فى مجال الإستيراد والتصدير عبر شبكة الإنترنت طوال إحدى عشر عاماً

فى الإسكندرية بمصر

وزيامن بالصين

ودوسيلدورف بألمانيا

وباريس بفرنسا

وهونج كونج وسنغافورة

والسعودية والأردن

وإيطاليا وهولندا ودبى

وأخيراً نيويورك بأمريكا

وقد قمت بزيارة هذه الدول أثناء عملى بإحدى شركات الإستيراد والتصدير بمدينة الإسكندرية.

لذلك محتوى الكتاب يعبر عن رأى المؤلف فى هذا المجال ، بدون أدنى مسئولية على الناشر.

الجزء الأول

البريد الإليكترونى

E-mail

التمهيد

لأن هذا الكتاب يطرق أبواب ثورة الإتصالات وخاصة باب البريد الإليكترونى E-mail ، ويسبح داخل غرفه الجديدة ، وخصوصاً غرفة التجارة الإليكترونية ، ويمد أصابعه على ما هو حديث وجديد ، ولأننا فى حاجة قصوى إلى ثورة جديدة للمعلومات والتكنولوجيا تخدم العمليات التجارية المتبادلة ، وخصوصاً مع بدء ألفية جديدة وقرن جديد ، ولأن مستقبل الأمم يوزن بميزان العلم والمعلومات ، ولأن المعلومة غالية وتطبيقها أغلى ، كان ولابد من هذا الكتاب الذى يخلو من التعقيدات والمصطلحات الضخمة التى لا تشبع غريزة القارىء العلمية لكثرة التكتل المعلوماتى المعقد الذى ما يملى على القارىء إلا وخماً ومللاً .

هذا الكتاب الذى يسلط الضوء على كيفية إستخدام البريد الإليكترونى إستخداماً نتقى الله فيه ، فهى وسيلة سخرها لنا الله سبحانه وتعالى للكسب الحلال والمنفعة العامة وأيضاً للدعوة فى سبيل الله.

وهناك وسائل إتصالات أخرى مثال Telnet . و FTP ، و Usenet ، و الـ Mailing lists و Newsgroups ، و Net show TV & Video . و Netphone ، و Net Radio ، و Net Audio

ولكن ليس لها مجال بهذا الكتاب ، حيث أننا نركز على استخدام البريد الإليكترونى كوسيلة فعالة للبيع والشراء والتسويق الجيد عبر شبكة الإنترنت.

لماذا الإنترنت فى مصر والوطن العربى ؟

لأننا نريد عصر معلوماتى عربى ، عصر تكنولوجى متين ، مثقفون وعلماء يتوغلون هنا وهناك ، يرون ما بأيديهم وما بأيدى الآخرين ليس لأخذ ما بأيديهم ولكن للرؤية الخاطفة البناءة التى يترجمها العقل العربى إلى حقيقة ليست تخيلية .

وقد أثبت لنا العالم المصرى العظيم الأستاذ الدكتور أحمد زويل أن ما يفعله الإنسان العربى ليس إلا حقيقة لم ولن تكون تخيلية على مدار عالمنا العربى..
فلماذا ؟ يا شباب العرب التقاعص عن التقدم والرقى ، فقد فتح لكم الباب العالم الجليل الدكتور أحمد زويل ، ومن قبله علماء عرب كثيرون ، فهيا إلى المعلوماتية هيا بنا نستخدم شبكة الإنترنت بعد أن تعلمنا كيفية العمل عليها

الإنترنت تخطو بسرعة الرياح فى مصر والوطن العربى

الآن نسمع كثيراً عن المقاهى ، فهى ليست مقاهى لتناول شراب القهوة أو الشاى أو لعب الشطرنج أو الكوتشينة ، ولكنها مقاهى لتناول العلم

والمعلومات ..والغريب أنه نفس المبلغ الذى يدفع لمقاهى القهوة هو نفسه ما يدفع لمقاهى الإنترنت !! .. فأيهما أفضل ؟؟!!!!

الآن وبعد أن أصبحت مقاهى الإنترنت فى كل شارع وحى إلا أن معظم المثقفون والأساتذة والمعيدون والأطباء والمهندسون وغيرهم لا يستطيعون العمل على الإنترنت .. لماذا ؟

لك أن تتعلم البحث داخل شبكة الإنترنت فى مدة لا تزيد عن ٣ ساعات .وبعدها تستطيع أن تذهب إلى أى مقهى إنترنت إن لم تمتلك كمبيوتر ، أو تشترك بإحدى شركات مزودى خدمة الإنترنت إذا كان لديك كمبيوتر بالمنزل أو العمل وتبحث عن ماهو جديد فى مجالات عملك . تبحث عن الكتب التى تريدها فى كثير من المعاهد ودور النشر العالميه ، تبحث عن آخر الأبحاث والمؤتمرات الخاصة بعملك تبحث عن منتجاتك التى تريد أن تستوردها من الخارج ، تبحث عن شركات حول العالم لتصدر منتجاتك إليها . تبحث عن برامج تريد أن تشتريها أو تحملها لجهازك مجاناً

لماذا تحرم نفسك من هذه المتعة المفيدة التى تخدم بها نفسك ووطنك...

وقبل التعرف على أكثر أنواع الإتصالات شعبية فى العالم و هو البريد الإليكترونى **E-mail** لابد من معرفة بعض الشىء عن أساسيات الشبكة ، وبدايتها وتطورها.

أساسيات الشبكة Network Basics

كما نعلم جميعاً أننا عالم يربطه معلومات و بيانات و إتفاقيات ، لذلك أصبحت المعلومات واحدة من أهم و أعظم إحتياجات الدول المتقدمة و النامية سواء ، المعلومة هى فقط أول خطوة للبحث العلمى بل وأول خطوات تكنولوجيا المعلومات ، فالمصنع الصغير يحتاج المعلومة و كذلك المؤسسة الكبيرة .

لذلك كان و لابد من التفكير فى وسيلة سريعة للإتصال بين الدول و بعضها البعض ، بين أفراد المؤسسة داخل الشركة ، بين خطوط الطيران ، بين شركات السياحة ، بين الجامعات ، بين معاهد الأبحاث العلمية ، بين شخص و آخر ....

من هذا المنطلق فكر باحثو العالم كله فى شتى الدول للحصول على طريقة واحدة لحل هذه المشكلة و كانت " الشبكات " **Networks** ...

فهى وحدها التى تستطيع تخزين معلومات العالم كله ، و الحصول عليها من أى مكان فى العالم

فبدخول الشبكات أصبح للباحثين الحصول على ملايين الكتب و الصفحات بسهولة ، أمكن عمل مؤتمرات بين مجاميع العمل المختلفة و البعيدة عن بعضها ، أمكن الحديث بين شخصين أحدهما فى مصر و الآخر فى الولايات المتحدة الأمريكية ، يمكنك متابعة أعمالك حتى لو كنت خارج وطنك بدون

أوراق تصحبها معك ، بدون مستندات ، بدون أقلام ، بدون حقائب العمل ، فقط العمل على الإنترنت من أى مكان فى العالم و الإنترنت Internet هى أعظم الشبكات إنتشاراً .

بداية ليس لها نهاية

بدأ التفكير فى عمل شبكة معلومات عام ١٩٥٧ أثناء الحرب الباردة بين السوفيت والولايات المتحدة وفي عام ١٩٦٨ تم ربط أربعة من الجامعات الأمريكية بعضها خلال شبكة حاسب تجريبى وشبكة ARPANET وذلك لإمكانية تناول البحوث وتبادلها بصورة أسرع وأنشط .

وفي عام ١٩٧٢ كانت البداية القويه حيث أن ARPANET وصلت معظم الجامعات فى الولايات المتحدة الامريكية وعددهم ٥٠ جامعة

والآن يوجد آلاف من شبكات الكمبيوتر في العالم مرتبطة بالانترنت

وبعد ظهور شبكة الانترنت بدأ ظهور شبكات أخرى تنافسها ولكن دون جدوى مثال شبكة UNIX وشبكة BITNEF ثم شبكة CSNET ثم شبكة NSFNET التي ارتبطت بشبكة انترنت وانضمت اليها لكى تصبح شبكة الانترنت هي الآم .

والانترنت هى مشروع تعاونى لايتحكم فيها أشخاص أو شركات أو معاهد أوحكومه أو منظمة وذلك لأن شبكة الانترنت ليست وسيلة اتصالات فقط لغرض المعلومات ولكنها ستكون الاقتصاد العالمى الجديد.

ولكن هناك هيئات ومنظمات أخذت على عاتقها تنظيم عمل الشبكة مثال W3C مسئول عن معايير html للويب و IAB مسئول عن التركيب الهندسي للانترنت و IAIVA وInternic قاما بمساعدة الهيئات التى تقوم بعمل الـ IP address و الـ]Domain names .

وشبكة الانترنت هي مجموعة من آلاف الشبكات وملايين الحاسبات الآلية عبر العالم .

ويرجع سر شبكة الإنترنت الي بروتوكول يسمى TCP / IP الذى يقوم بالصياغة والتشفير .

TCP Transmission Control protocol
IP Internet Protocol

ما هى الـ Domains ؟

لو أراد شخص ما أن يرسل رسالة بريدية عادية إلي شخص آخر في مكان آخر لابد أن يعرف اسم الشارع والحي والمدينة ورقم المنزل ورقم الشقة والبلدة والرقم البريدى zip code هذه المعلومات يطلبها ساعى البريد (مكتب البريد) لكي يسلم رسالتك إلي صاحبها .

أيضا لكي ترسل بريد إليكتروني لابد من معرفة الـ e-mail address ويأخذ الصورة username @ Somewhere.domain

و إسم الكمبيوتر المرسل إليه هو :

Somewhere.domain

والـ User Name هو إسم المستخدم

و هناك أنواع للـ Domain مثل :

com	Like Company or Commercial Organization
edu	Educational site like University
gov	Government site like NASA
mil	Military site
net	Gate ways and other Administrative hosts
org	Private Organization

و أيضاً كل بلد يرمز له بـ Domain مثل :

Afghanistan	AF	Albania	AL
Algeria	DZ	American Samoa	AS
Andorra	AD	Angola	AO
Anguilla	AI	Antigua and Barbuda	AG
Argentina	AR	Australia	AU
Austria	AT	Bahamas	BS
Bahrain	BH	Banglades	BD
Barbados	BB	Belgium	BE
Belize	BZ	Benin	BJ
Bermuda	BM	Bhutan	BT
Bolivia	BO	Botswana	BW
Brazil	BR	Brunei Darussalam	BN
Bulgaria	BG	Burkina Faso	BF

Burundi	BI		
Cambodia	KH		
Cameroon	CM	Canada	CA
Cape Verde	CV	Cayman Islands	KY
Central African Rep.	CF	Chad	TD
Chile	CL	China	CN
Colombia	CO	Comoros	KM
Congo	CG	Cook Islands	CK
Costa Rica	CR	Cuba	CU
Cyprus	CY	Czechoslovakia	CS
Denmark	DK	Djibouti	DJ
Dominica	DM	Dominican Republic	DO
Ecuador	EC	Egypt	EG
El Salvador	SV	Equatorial Guinea	GQ
Estonia	EE	Ethiopia	ET
Finland	FI	France	FR
Gabon	GA	Gambia	GM
Germany	DE	Ghana	GH
Gibraltar	GI	Greece	GR
Greenland	GL	Grenada	GD
Guinea	GN	Guyana	GY
Haiti	HT	Honduras	HN
Hong Kong	HK	Hungary	HU
Iceland	IS	India	IN
Indonesia	ID	Iran	IR
Iraq	IQ	Ireland	IE
Italy	IT		
Jamaica	JM	Japan	JP
Jordan	JO		
Kenya	KE	Kiribati	KI

Korea (North)	KP	Korea (South)	KR
Kuwait	KW		
Latvia	LV	Lebanon	LB
Liberia	LR	Libya	LY
Lithuania	LT	Luxembourg	LU
Macau	MO	Madagascar	MG
Malawi	MW	Malaysia	MY
Maldives	MV	Mali	ML
Malta	MT	Mauritania	MR
Mayotte	YT	Mexico	MX
Monaco	MC	Mongolia	MN
Montserrat	MS	Morocco	MA
Mozambique	MZ	Myanmar	MM
Namibia	NA	Nauru	NR
Nepal	NP	Netherlands	NL
New Caledonia (Fr	NC	New Zealand	NZ
Nicaragua	NI	Niger	NE
Nigeria	NG	Niue	NU
Norway	NO		
Oman	OM		
Pakistan	PK	Panama	PA
Papua New Guinea	PG	Paraguay	PY
Peru	PE	Philippines	PH
Pitcairn	PN	Poland	PL
Polynesia Fr	PF	Portugal	PT
Qatar	QA		
Reunion (Fr.)	RE	Romania	RO
Russian Federation	RU	Rwanda	RW
Saint Lucia	LC	San Marino	SM
Saudi Arabia	SA	Senegal	SN

Singapore	SG	Somalia	SO
South Africa	ZA	Spain	ES
Sri Lanka	LK	Sudan	SD
Suriname	SR	Swaziland	SZ
Sweden	SE	Switzerland	CH
Syria	SY		
Taiwan	TW	Tanzania	TZ
Thailand	TH	Tonga	TO
Tunisia	TN	Turkey	TR
Uganda	UG	Uruguay	UY
United Kingdom	UK	United States	US
United Arab Emirates	AE	Vanuatu	VU
Venezuela	VE		
Vietnam	VN		
Yemen	YE	Yugoslavia	YU
Zaire	ZR		
Zambia	ZM		
Zimbabwe	ZW		

و الـ Domain (DN) يعطى تعريفاً و توصيفاً كاملاً للمرسل إليه سواء كان مؤسسة أو هيئة أو شركة أو شخص .

و تنظم عملية الـ IP address و الـ (DN) Domain Name هيئة الـ InterNIC كما ذكرنا .

ما هو البريد الإليكتروني ؟

تاريخ البريد الإليكتروني E-mail History

خلال عام ١٩٨٠:

أصبح البريد الإليكتروني واحد من أهم الأدوات والوسائل الأساسية المستخدم في النظام التجاري وذلك عن طريق الشبكات الداخلية Internal Networks

وفى عام ١٩٩٠:

أصبح البريد الإليكتروني أداة تجارية قوية عبر شبكة الإنترنت يتيح للأشخاص في شتى أنحاء العالم الاتصال بعضهم البعض .

واليوم :

أصبح البريد الإليكتروني أوفر وأسهل و أسرع الطرق لإرسال رسالة بريدية ، بدون ورق ، بدون طوابع ، بدون أظرف ، بدون مكتب بريد .. فقط عن طريق ظرف رقمي Digital envelope مكتوب عليه عنوان إليكتروني وفى ثواني بالضغط على أيقونة الإرسال send تصل الرسالة في نفس الوقت الذي كتبت فيها الرسالة .

ماهو البريد الإلكتروني ؟

ليس هناك فرق كبير بين البريد العادي والبريد الإليكتروني Regular mail & Electronic mail

فلإرسال أي منهما يجب معرفة نوع الرسالة والعنوان وساعي البريد أو مكتب البريد والمكان الموجه إليه الرسالة .

ولكن الاختلاف أن البريد الإليكتروني e-mail وأي ملحقات له يتم تكسيره إلى مقادير صغيرة من البيانات تسمى حزم أو قوالب packets التي تسافر إلى المرسل إليه ، وهذه الحزم تمر من خادم إلى آخر حتى الوصول إلى المقصد وبمجرد وصول الحزم يعاد اتحادها إلى صورتها الأصلية . وهذه الطريقة تجعل الإرسال سريع ويمكن أن تسافر الرسالة ٣٠٠٠ ميل أو أكثر في أقل من دقيقة لكي تكتمل وصولها.

ماذا تفعل لو لم تعرف عنوان البريد الإليكتروني لشخص ما تريد أن تتصل به ؟

الإجابة سهلة جداً فمن شبكة المعلومات أصبح الوصول إلى عناوين أصدقاءك سهل جداً وذلك عن طريق web sites تقدم دلائل للأشخاص والعناوين مثل :

Bigfoot , whowhere , four11 , and Whois

هذه المواقع تعطيك قائمة للأفراد ورجال الأعمال ، كل ما عليك أن تفعلــه أن تكتب الاسم فقط وهي سوف تعطيك عنوان البريد الإليكتروني .

وإذا أردت أن ترسل وتستقبل مجموعة كبيرة من البريد ، يجب أن تشـــترك بإحدى برامج الـــ **mailing list** مثال **List serv**

لقد أصبح البريد الإليكتروني **Electronic mail** من أهم الـــبرامج داخل شبكة الإنترنت وخصوصاً بعد أن أصبح كل شخص يمتلـــك بريـــد إليكتروني **e-mail** بالإضافة لرقم التليفون .ويعتبر هذا النوع من أنواع التراسل من أسهل وأرخص وأسرع الطرق .

فمثلاً في مجال التجارة أليس من الأوفر أن يرسل صاحب شركة ما إلى هيئة أجنبية بريد إليكتروني لا يكلفه سوى بضعة قروش بدلاً من أن يرســـل لـــه فاكس يكلفه عشرات الجنيهات خصوصاً إذا كان التعامل التجاري مستمر يومياً .

والأهم من ذلك أن رسالة الـــبريد الإليكتروني يتم إرسالها في أي وقت وأي وضع سواء كان الحاسب الشخصي للمرسل إليه مغلق أم مفتوح فســـوف يتم وصول الرسالة في الصندوق الخاص به بالـــ **server** التابع له .ويمكن أن يتلقى الرسالة ليس فقط من حاسبه الشخصي ولكن يمكن تلقى الرســـالة من أي حاسب شخصي به فاكس مودم وأكثر من ذلـــك يمكـــك تلقـــى رسائلك من أي بلد أخرى .

تعريف البريد الإليكتروني ؟

يُعرف البريد الإليكتروني في صورته البسيطة بأنه رسالة إليكترونية تُرسل من كمبيوتر إلى آخر. يمكنك أن ترسل وتستقبل رسائل شخصية وتجارية وأي رسائل أخرى مع أي ملحقات سواء كانت هذه الملحقات صور أو مستندات أو حتى برامج كمبيوتر **Software** .

البريد الإليكتروني أوسع الخدمات انتشاراً عبر شبكة الإنترنت ، وهو الخدمة الوحيدة التي تجعل رجال الأعمال في إتصال دائم بعضهم البعض حول العالم بأسرع الطرق وأرخص الخدمات ، كما يمكن لأي عائلة متشعبة وأفرادها في مختلف البلاد أن يتراسلوا يومياً بالصوت والصورة أيضاً عبر البريد الإليكتروني...

تعتبر خدمة البريد الإليكتروني أشهر الوسائل ولها شعبية كبرى مثال لعبة كرة القدم، فبالرغم من وجود ألعاب رياضية كثيرة منها التنس والسلة والعدو والرماية والسباحة إلا أن لعبة كرة القدم هي المسيطرة والمهيمنة على عقول الشباب والشيوخ لسهولة الحصول على ملاعبها ورخص أدواتها الرياضية مثال الكرة والفانلة ...

بالمثل فبالرغم من وجود البريد الإليكتروني على ملاعب شبكة الإنترنت إلا أن داخل هذه الشبكة ألعاب أخرى يمكن الاستفادة منها ولكنها ليست في متناول أي شخص وذلك لصعوبة الحصول عليها وصعوبة تعلمها مثال FTP و TELNET و Gopher وبرامج أخرى كثيرة داخل

شبكة الإنترنت . لذلك كان البريد الإليكتروني ولا يــزال وســيظل أهــم وأسهل وأرخص الخدمات لدى جميع مستخدمي شبكة الإنترنت.

كيف يعمل البريد الإليكتروني ؟ How E-mail works?

كم من الوقت يستغرقه خطاب للوصول إلى جهة ما في نفس البلد ؟

أعتقد أن الرد هو أيام.

وكم من الوقت يستغرقه خطاب للوصول إلى جهة ما في بلد آخر ؟

الجواب : " أسابيع " .

كم من الوقت يستغرقه إرسال رسالة خلال برنامج البريد الإليكتروني ؟

الجواب : " ثوانى " .

وأعتقد أن هذه الطريقة توفر الوقت والمال والمجهود مما جعل معظم النــاس يستخدمون هذا البريد الإليكتروني ، هذا ناهيك عن سهولة وســرعة هــذا النوع من البريد وأرخص بكثير من مكاتب البريد العادية .

ما هي محطات البريد الإليكتروني؟ E-mail Stations

كما أن الخطاب العادي يقف فى محطات بريدية (مكاتب بريدية) مختلفة أثناء إرساله من جهة إلى أخرى .

فإن البريد الإليكتروني أيضاً يمر بكمبيوتر إلى آخر يســمى خــادم البريــد Mail Server أثناء سفره عبر شبكة الإنترنت ، فبمجرد وصوله إلى

خادم البريد الذي به المكان المقصود يُخزن فى صندوق بريد إليكتروني حتى يتسلمه المستلم من هذا الصندوق. وقد يتساءل القارئ : وهل هذه العملية تأخذ وقتاً كبيراً ؟ أقول له لا ... كل هذه العملية لا تأخذ سوى ثواني معدودة.

وبهذه الطريقة يمكن للعالم كله الاتصال ببعضه بسرعة هائلة في أي وقت سواء ليلاً أو نهارً.

لكي تستقبل رسالة بريد إليكترونية :

يجب أن تملك حساب لدى أي خادم بريد **mail server** بالضبط كما ترسل خطاب إلى عنوان معروف لديك . وهناك مميزات أخرى تجعل البريد الإليكتروني أشد وأقوى من البريد العادي ، حيث أنك يمكن أن تستقبل رسائل البريد الإليكتروني من أي مكان توجد فيه في شتى أنحاء العالم .

لكي ترسل رسالة بريد إليكتروني:

لابد أن يتوفر لديك اتصال بالإنترنت ووسيلة دخول إلى خادم البريد الذي يقوم بإرسال رسائلك الإليكترونية.

البروتوكول المستخدم في عملية الإرسال عبر شبكة الإنترنت يسمى :

SMTP: Simple Mail Transfer Protocol

وهذا البروتوكول يعمل بدمجه مع خادم بروتوكول آخر يسمى :

POP : Post Office Protocol

ترسل الرسالة إلى أي شخص له عنوان بريد إليكتروني في أي مكان في العالم.
إذ يمكنك أن ترسل رسالة بريد إليكتروني لنفسك وترى بنفسك النتيجة :
قم بفتح نافذة الإرسال واكتب عنوان بريدك الإليكتروني في حقل **To:**
واسم الموضوع في حقل **Subject:** واكتـــب الرســـالة في
حقل الكتابة ثم اضغط **Send** وانظر إلى **inbox** لتجد أن الرســـالة
وصلت إلى بريدك الإليكتروني في بضع ثواني .

ماهي MIME؟

مع ظهور MIME

Multipurpose International Mail Extension

وأنواع أخرى من مخططات التشفير (التحويــل) مثــال **UUencode**
أمكن إرسال ليس فقط رسائل إليكترونية بل إرســال مســتندات وصــور
وملفات ذات أصوات وملفات فيديو وأشياء أخرى ولكن بشرط أن تتوافر
لدى المرسل إليه (**addressee**) برامج تحميل هذه الملفات (برامج حل
الشفرة) **Decoding**.

➢ متطلبات إستخدام البريد الإليكتروني :

1. لابد أن يكون لديك إشتراك بإحدى شركات ISP(Internet Service Provider) لأخذ User Name و Pass Word أو العمل من خلال مقهى الإنترنت فذلك لا يتطلب الإشتراك بـ ISP أو الحصول على كلمة سر.
2. المفترض أن المستخدم يعرف اللغة الإنجليزية و إحدى برامج ويندوز Windows.
3. الكمبيوتر (به مودم موصل بخط تليفون محلي وليس دولي) .
4. قم بالدخول لـ ويندوز ٩٨ أو XP .
5. قم بتوصيف وحدة الفاكس مودم ليعمل على جهاز الكمبيوتر .
6. قم بتوصيف الجهاز للعمل على الإنترنت .
7. قم بتحميل أحد المتصفحات Browsers وذلك من خلال ويندوز لكي يتم التجول داخل شبكة الإنترنت و من أمثلة هذه المتصفحات MS Internet Explorer أو Netscape communicator

٨.قم بتوصيف البريد الإليكترونى من خلال هذا المتصفح لكى تستطيع الإرسال و الإستقبال من خلال البريد الإليكترونى الذى حصلت عليه من شركة ISP

(فى حالة حصولك على بريد إليكترونى من ISP يمكنك فتح شاشة البريد الإليكترونى من الظرف الصغير الموجود أسفل نافذة المتصفح ثم تابع عملية الإرسال و الإستقبال)

٩. أما فى حالة Free e-mail فيتم من خلال حصولك على بريد إليكترونى مجاناً من إحدى الهيئات أو المواقع المذكورة لاحقاً و التى تتيح لك فرصة الحصول على بريد إليكترونى مجاناً مثل Yahoo أو Hot mail حيث تقوم بفتح موقع إحدى هذه المواقع – مثال :

http://www.hotmail.com
Or http://mail.yahoo.com

١٠– ثم قم بكتابة إسم المستخدم و كلمة المرور لكى تدخل نافذة بريدك الإليكترونى و إضغط على Compose أو Write (حسب نظام الهيئة المستخدمة) وذلك لكى تكتب الرسالة و قم بالضغط على Send لإرسالها .

١١- و إذا أردت إرفاق ملحقات إرفقها عـــن طريـــق Attach ثم Send .

١٢- إذا أردت إستقبال رسالة قـــم بالضـــغط علـــى In box أو Check mail لكى يظهر رسائلك الواردة ، قم بالضـــغط على الرسالة الأولى ثم الثانية و هكذا حتى يتم قرائتهم جميعاً.

١٣- إذا أردت الرد على رسالة واردة قـــم بالضـــغط علـــى Reply و أكتب رسالتك أعلى أو أسفل الرسالة الواردة ثم إضغط Send لكى تصل الرسالة إلى المرسل إليه.

أجزاء رسالة البريد الإليكترونى

هناك أجزاء ووظائف و خصائص و أوامـــر خاصـــة بالبريـــد الإلكتـــرونى Email تتكرر فى كثير من برامج البريد الإليكترونى لذلك سنشرح بوجه عام أهم هذه الخصائص المتكررة ببرامج البريد الإلكترونى :

أجزاء رسالة البريد الألكترونى Email

على الرغم من وجود عدد كبير من البرامج الخاصة بإرسال البريد الإليكترونى Email ، والتى يجب أن تكون موجودة على جهاز كمبوتر الراسل و المرسل إليه ، فإن هناك صيغ قياسية لرسائل البريد الإليكترونى Standard Format ويوجد أيضا بروتوكول يسمى (SMTP) Simple Mail Transfer Protocol كما ذكرنا سابقاً و هو جزء من بروتوكول TCP/ IP و و ظيفته تحديد الصيغ القياسية لرسائل البريد و متابعة عملية الإرسال و الإستقبال و تصحيح الأخطاء . بناء على الصيغة القياسية للبروتوكول SMTP فإن رسالة البريد الإليكترونى Email تتكون من الأجزاء الرئيسية التالية :

١. المقدمة Header و فيها :

عنوان الراسل : From

عنوان المرسل إليه To :

وقت و تاريخ الإرسال : Date and Time :

الموضوع : Subject :

هذا بالإضافة لعدد آخر من المعلومات عن الراسل و عنوانه و ساعة الإرسال و أجهزة Routers التى عبرت من خلالها الرسالة و الرقم الخاص بالرسالة و البرنامج الذى كتبها و أرسلها .

٢. مضمون الرسالة Body :

ويكتب فيها الرسالة المراد إرسالها و تكون مكتوبة بالحروف الإنجليزية بنظام ASCII المكون من الحروف و الأرقام بدون تنسيق . وأيضاً يمكن كتابة الرسالة باللغة العربية .

٣. ملحقات الرسالة Attachment

و تكون فى صورة ملفات أخرى يراد توصيلها لمستقبل الرسالة ويمكن أن تحوى على رسائل مكتوبة Text باستخدام برنامج word أو Excel أو غيره من برامج أخرى أو صور أو رسومات أو تسجيل صوت.

مقدمة الرسائل الصادرة Header of Out coming Messages

تحوى المقدمة المختصرة على السطور التالية :

إلى : To : و يكتب فيها إسم و عنوان المرسل إليه بالصيغة القياسية لعناوين شبكة الأنترنت

نسخة إلى : Cc: و يكتب فيها عنوان الشخص أو الأشخاص المراد إرسال نسخ لهم (يفصل بين كل إسم و الأخر بفاصلة

الملحقات : Attachment: و يكتب فيها إسم الملف أو مجموعة الملفات المراد إرسالها مع هذه الرسالة ، مع تحديدمكان وجودها فى وحدة التخزين

الموضوع : Subject : و يكتب فيه موضوع الرسالة و يستخدم عند حفظ الرسالة فى وحدة التخزين للتعرف على محتواها (للفهرس Index) .

المقدمة الكاملة Complete or Rich Header

تحتوى المقدمة الكاملة على السطور الإضافية التالية :

نسخة إلى : (Carbon copy) Cc: يكتب فيها عنوان الشخص أو الأشخاص المراد إرسال نسخ لهم (يفصل بين كل إسم و الآخر بفاصلة (,) .

نسخة إلى : (Blind carbon copy) Bcc: و يكتب فيها عنوان الشخص أو الأشخاص المراد إرسال نسخ لهم (يفصل بين كل إسم و آخر بفاصلة (,) و تكون الرسائل المرسلة إليهم سرية بمعنى أن إسم المرسل إليهم

نسخة إلى : Fcc: و يكتب فيها إسم المكان Folder فى وحدة التخزين الذى يتم الإحتفاظ فيه بالرسائل القادمة .

نسخة الى : Newsgroup; و يكتب فيها إسم و عنوان المجموعة

newsgroup التى سوف توزع عليها نسخة من الرسالة (مجموعة) (أنظر مجموعات الأخبار و Usenet)

نسخة إلى : LCC(Large Carbon Copy) يستخدم هذا السطر عند إرسال رسالة إلى عدد كبير من الناس بدون الحاجة إلى تكرار كتابة عناوينهم فى كل مرة ، تكتب عناوينهم مرة واحدة فى قائمة وتحفظ باستخدام خاصية Address Book فى برنامج البريد ثم يكتب إسم القائمة فى هذا السطر لترسل الرسالة إلى كل إسم مكتوب فى قائمة على إنفراد.

مقدمة الرسائل الواردة Header of incoming messages

المقدمة المختصرة Simple Header

تحتوى المقدمة المختصرة للرسائل الواردة على السطور التالية :

التاريخ Date ويكتب فيها تاريخ ووقت الإرسال ونظام التوقيت المستخدم.

من From ويكتب فيها عنوان الشخص الراسل بالصيغة القياسية للإنترنت

إلى To ويكتب فيها إسم وعنوان المرسل إليه بالإسم الشخصى له بالإضافة إلى الصيغة القياسية لعناوين

شبكة الإنترنت.

نسخة إلى Cc: و يكتب فيها عنوان الشخص أو الأشخاص المراد إرسال نسخ لهم (يفصل بين كل إسم و الآخر . بفاصلة (,) .

الموضوع Subject و يكتب فيه موضوع الرسالة و يستخدم عند حفظ الرسالة فى وحدة التخزين .

المقدمة المطلولة Complete or Rich Header

تحتوى المقدمة الكاملة للرسالة على السطور الإضافية التالية :

مسار العودة Return-path العنوان القياسى الذى يتم أستعماله للرد Reply فورا.

إستلمت بواسطة Received يحدد المسار الذى سارت فيه الرسالة حتى وصلت إلى المرسل إليه . وأسماء أجهزة الكمبيوتر المركزى و أجهزة Routers والشبكات الفرعية التى سارت فيها .

التاريخ Date يحدد تاريخ ووقت الإرسال ونظام التوقيت

رقم الرسالة Message ID وهو رقم خاص لا يتكرر ، يحدده برنامج البريد الراسل للرسالة و يستخدم لتتبع الرسالة و الرد الفورى عليها.

النظام الراسل Sender وفيه إسم و عنوان المستعمل و الكمبيوتر

المركزى Host الراسل و نظام التشغيل
العامل عليه.

البريد الراسل Mailer وفيه إسم و رقم نسخة برنامج البريد الراسل ..

نوع المحتوى Content Type و يحدد فيه نوع و نظام الحروف
المستعملة .

طول المحتوى content Length و يحدد فيه عدد الحروف المكتوبة
فى الرسالة.

برامج البريد الإليكترونى

E-mail Programs

مميزات ووظائف برامج البريد الإليكترونى :

- لأن هذه البرامج تحتوى على معالج كلمات Word Processor يستطيع المستعمل من خلاله كتابة و تعديل الرسائل و النسخ من الرسائل الأخرى فإنها تقوم بتحرير وإرسال رسائل البريد الإليكترونى Email والتأكد من وصولها .

- يحتوى معظم البرامج على مصحح لغوى Spelling Checker لتصحيح أخطاء الكتابة .

- إرسال رسائل البريد الإليكترونى Email إلى أكثر من مستعمل فيمكن تحديد أكثر من شخص تصل إليه صورة من الرسالة و ذلك باستخدام Carbon Copy (Cc) و يمكن إرسال الرسالة إلى مئات الأشخاص لتصل إليهم فى نفس الوقت . أما باستعمال خاصية Blind Carbon Copy (Bcc) لا يعلم المرسل إليه أن هذه الرسالة أرسلت لشخص آخر ، أى أنه

يمكن إرسال رسالة إلى عشرة عناوين مثلاً ، ولا يرى ولا يعلم أى منهم شيئاً عن الآخر.

- كما أن هذه البرامج تقوم بعملية الإرسال فإنها أيضاً تقوم بعمليـــة الإستقبال وتقوم بتخزين الرسائل الإليكترونية الواردة حيث يمكن تعديلها وطباعتها.

- ويمكن الرد الفورى Reply على الرسالة الواردة عند الحاجة.

- إعادة الإرسال إلى مستعمل آخر Forward

مثال تحويل رسالة واردة لمدير الشركة إلى أحد الموظفين للإطلاع عليها.

- ومن الخصائص الهامة "حفظ العناوين Address Books "

ويتم حفظ العناوين فى فهرس Index بالإســـم و العنـــوان و المكان بنفس الطريقة المستعملة فى الفهرس الخاص بالمستعمل .

- تشفير المعلومات الهامة Encryption

يمكن تشفير المعلومات المرسلة من مكان إلى مكان آخر بحيث إذا التقطها أى شخص غير مسموح له بتداولها لا يستطيع قراءتها بالطرق العادية .

و لكى تتم عملية التشفير ، لابد من وجود برنامج خاص بالتشفير Encoder لدى الراسل و برنامج آخر مماثل لفك الشفره Decoder لدى المرسل إليه . من أشهر هذه البرامج برنامج UUencode الخاص بأجهزة الماكنتوش .

- إلحاق الملفات الخارجية Attachment

لنقل الملفات الملحقة بالرسائل عن طريق نظام قياسي يسمى MIME

مقارنة بين برنامج
Outlook Express
&
Netscape Messenger

كلاً منهما يمكنه أن :

- يرسل ويستقبل رسائل.
- يخزن الرسائل.
- يوضع له مرشحات set up custom filters .
- يؤمن الرسائل الواردة security for incoming messages .
- يستقبل رسائل html format .
- يسمح باستخدام الـ Address book .
- يراجع الكلمات Spell checker .
- يضيف الإمضاء الشخصي insert personalized signature .
- يقرأ مجاميع الأخبار Read newsgroups .

- يُمد ببروتوكول LDAP الذى يسمح بالبحث داخل دلائل الإنترنت من خلال الـ address book كما يقوم هذا البروتوكول بتخزين دلائل البريد الإليكترونى .

ملاحظات خاصة :

- يمكن لـ outlook Express أن يسمح بتعدد حساب البريد لمستخدم واحد ، بينما Messenger لا يسمح بذلك .
- يسمح Netscape Messenger بإرسال كارت مع الرسالة الخارجة

send address card with outgoing message

بينما outlook لا يستطيع.

وسوف نشرح برنامج outlook Express كأحد برامج البريد الإليكترونى الهامة :

Outlook Express

يعتبر برنامج **Outlook Express** من أبسط برامج البريـــد الإليكتـــرونى إستخداماً ، كما أنه يعطيك كل ما تحتاجه أثناء وجودك داخل شبكة الإنترنـــت لإتمام عملية الإرسال والإستقبال.

إذا كنت أول مرة تقوم بفتح **outlook Express** سوف يسألك الـــ **connection wizard** عن بعض الأسئلة مثال:

email address - POP account name - password -names of the incoming and outgoing mail servers .

قبل إعداد البريد يجب أن تتصل بشركة الإنترنت المشترك لديها **ISP** لتأخـــذ المعلومات التى سوف تقوم عن طريقها بالرد على الأسئلة السابقة.

The connection wizard sets up Outlook Express mail

- من سطح المكتب desktop قم بالضغط على أيقونة Launch Outlook Express أو كليك على Start ثم قم بإختيار programs ،
ثم إختر *Internet Explorer* ،
عندئذ قم باختيار Outlook Express .

- عندما تظهر نافذة Outlook Express على الشاشة لأول مرة فإن الـ internet connection Wizard يظهر لكى يأخذك لإتمام عملية التوصيف setup process .

- أكتب إسمك فى خانة Display Name ثم إضغط Next .

- فى الخانة القادمة أكتب بريدك الإليكترونى Email Address ثم إضغط Next .

- النافذة التالية تتعامل مع أسماء خادمات البريد الإليكترونى email server names ،

قم بتأكيد نوع الخادم : إذا كان نوع الخادم المكتوب أمام My incoming mail server is a صحيح ، إن لم يكن صحيح قم باختيار نوع الخادم الصحيح من القائمة باستخدام الأسهم السفلى.

- قم بكتابة الإسم بالضبط التى حصلت عليه من ISP فى كلاً من الأماكن الخاصة بـ Incoming mail and Outgoing mail ، ثم اضغط على Next .

- إذا أوضحت شركة ISP أنك تحتاج للدخول (log on) لخادم البريد كلمة مرور password ، يجب أن تملأ خانات My mail server requires me to log on وأيضاً Secure password Authentication ثم قم بالضغط على Next لكى تستمر.

- النافذة التالية تسأل عن Internet mail account name وذلك إذا أردت أن تغير الـ default ثم اضغط Next لتستمر .

- النافذة التالية تسألك عن نوع الإتصال :

– إذا كان إتصالك بالإنترنت عبر ISP و مودم إضغط على

Connect using my phone line

- إذا كان الإتصال عبر الإنترنت من خلال الشبكة المحلية بشركتك إضغط على

Connect using my local area network "LAN"

- إذا كنت ترجع إستخدام **Outlook** عندما تكون غير متصل بالشبكة إضغط على

I will establish my Internet connection manually

- إختر الطريقة التى تنطبق مع نوعية إتصالك ثم إضغط على **Next** .

- النافذة التالية تسأل عن الإتصال **Dial-up connection** إذا كنت تنوى إنشاء إتصال جديد إضغط على

Create a new dial-up connection

- يظهر لك نافذة تسأل عن معلومات مثل رقم تليفون الـ **ISP** وإسمك و كلمة السر ومعلومات أخرى.

أما إذا كنت تملك **dial-up connection** إضغط على الأيقونة المقابلة لـ **Use an existing dial-up connection** ثم إختر الإتصال **(your ISP)** من القائمة .

بعد إختيار الإتصال الجديد أو الموجود إضغط على **Next** .

- النافذة الأخيرة تظهر لكى تهنئك Congratulations وتخبرك أنك قد أدخلت كافة البيانات اللازمة لعملية التوصيف بنجاح .
- عندئذ إضغط على Finish .

مواقع البريد الإليكتروني المجانية

أما المواقع المجانية للحصول على بريد إليكترونى مجاناً فهى كثيرة جداً ، والآن قد قمت بشرح أهم ثلاث مواقع وهم :

Http://www.hotmail.com

Http://www.yahoo.com

Http://www.netscape.com

Hotmail
http://www.hotmail.com

١. قم بالدخول إلى الموقع www.hotmail.com
٢. قم بالضغط على sign up new account
٣. سيأتى لك نافذة التسجيل إما باللغة الإنجليزية أو باللغة العربية .

٤. أكمل نموذج التسجيل للحصول على حساب لدى Hotmail ، والذي يعتبر أيضا تابعا لـ Microsoft .NET Passport

٥. يعتبر عنوان البريد الإليكتروني الذي تقوم بإنشائه لدى Hotmail وكلمة المرور بمثابة مؤهلات الاعتماد للتسجيل لدى .NET Passport. سوف تحتاج إلى هذا العنوان وكلمة المرور هذه للوصول إلى الحساب الخاص بك على Hotmail ولتسجيل الدخول في أي مكان يتوفر به زر تسجيل الدخول إلى .NET Passport.

٦. ملاحظة لا يشارك Passport معلومات التشكيل الجانبي الخاص بك إلا مع مواقع MSN التي تقوم بتسجيل الدخول إليها.

٧. سيعرض لك إتفاقية لابد أن توافق عليها لفتح الحساب.

٨. إضغط موافق agree

٩. سيصلك رسالة بريد إليكتروني على بريدك القديم لكي يخبرك بنجاح عملية التسجيل وأن قد أصبح لك بريد إليكتروني على شكل

Scss2004@hotmail.com

١٠. وعند القيام بالدخول على بريدك الإليكتروني لترى الرسائل الواردة إليك سوف تقوم بالنقر على sign in لتكتب إسم المستخدم ولكن الإختلاف هنا أنه فى حالة hotmail ستكتب عنوان البريد الإليكتروني كاملاً ، ثم اكتب كلمة المرور (كلمة السر) .

١١. لكي ترى الرسائل الواردة إضغط على mail

١٢. عند كتابة رسالة جديدة إضغط على new message

١٣. أما مهام ووظائف hotmail الأخرى فهي كـثيرة وقـد قمت بشرحها تفصيلياً في كتاب " ٥٠٠ آلة بحث ودليل "

Netscape
http://www.netscape.com

١. قم بالدخول إلى الموقع www.netscape.com
٢. قم بالضغط على أيقونة mail .
٣. قم بالضغط على sign up .
٤. والآن قم بملء البيانات في الأماكن الخالية ثم قم بالضغط على next
٥. إذا كان الـ screen name غير متاح سوف تحصل علـى رسالة تقول لك أن اسم المستخدم الذي قمت بتسجيله غير متاح وقد تم تسجيله بواسطة مستخدم آخر ، ويعطيك بعض الخيـارات البديلة لإسم المستخدم أو اضغط على Back لترجع للشاشـة الأصلية وقم بتغيير اسم المستخدم.
٦. أما إذا كان اسم المستخدم الذي أدخلته متاح فسوف تحصل علـى رسالة قبول اسم المستخدم
٧. عندئذ تكون قد حصلت على بريد إليكتروني عل الصورة

username@netscape.net

علماً بأن هذا الـ username يستخدم أيضاً لدخول برنامج AOL لعمل محاكاة chat .

٨. قم بالضغط على next

٩. سيصلك رسالة بريد إليكترونية تفيدك باسم المستخدم وعنوان بريدك الإليكتروني وكلمة السر

١٠. يمكنك الآن إرسال واستقبال الرسائل الإليكترونية الخاصة بك من خلال بريدك الإليكتروني ، وذلك بالدخول إلى العنوان الرئيسي www.netscape.com ثم الضغط على Mail ثم الضغط على Sign in واكتب اسم المستخدم وكلمة السر ثم اضغط على Sign in لتجد نفسك داخل صندوق البريد الخاص بك ..

<u>إرسال واستقبال الرسائل :</u>

- عند كتابة اسم المستخدم وكلمة السر تجد نفسك داخل صندوق بريدك الخاص بك.
- بالضغط على In box يعطى لك الرسائل الواردة إليك .
- بالضغط على Sent يعطى لك الرسائل التى قمت بإرسالها .
- بالضغط على Trash تقوم بإزالة الرسائل التى لا تريدها فى الـ Inbox .
- بالضغط على Get mail تحصل على الرسائل الجديدة التى ترد إليك.

- أما بالضغط على Write mail فسوف يفتح لك نافذة تقـــوم من خلالها بكتابة وإرسال الرسائل الخاصة بك.

طريقة إرفاق رسالة *attachment* :

- قم بالضغط على add لتجد نفسك داخل نافذة
- قم بالضغط على Browse لكى تختار الملف المراد إرفاقه .
- ثم قم بالضغط على attach
- عندئذ تكون قد أرفقت المرفقات التى تريد إرسالها مع الرسالة الأصلية.
- ومن نافذة الإرسال قم بالضغط على Send لكى تتم عمليـــة الإرسال .

ملحوظة :

- حجم الملف المرفق يجب أن لا تزيدأسعته عن ٣ ميجابايت .
- تتيح لك آلة Netscape بتخزين ملفات (الإرسال والاستقبال) بسعة لا تزيد عن ٥ ميجابايت – أى يمكنك إرسال واستقبال ملفات بسعة لا تزيد عن ٥ ميجابايت.

Yahoo

http://mail.yahoo.com

١. بكتابة الموقع mail.yahoo.com ستحصل على نافذة بها خانة لإسم المستخدم وأخرى لكلمة السر ، ولكن أنت لا تزال لا تملك حساب بـ yahoo
٢. لذلك من نفس النافذة قم بالضغط على sign up now
٣. ستجد ثلاثة أنواع للحصول على حساب ، قم بالضغط على النوع المجانى Free 4MB storage وذلك بالضغط على وصلة sign up now
٤. ستحصل على نافذة التسجيل
٥. قم بملىء جميع الخانات المطلوبة ثم إضغط على submit this form
٦. ستحصل على بريد إليكترونى لتهنئتك بنجاح عملية التسجيل.
٧. إذا أردت الدخول لصندوق بريدك قم بكتابة إسم المستخدم yahoo ID وكلمة السر ثم إضغط على زر الدخول
٨. إذا أردت قراءة الرسائل الواردة إضغط على check mail أو كلمة in box الذى يظهر بجانبها عدد الرسائل الجديدة المرسلة التى لم تقرأ
٩. إذا أردت أن تكتب رسالة جديدة قم بالضغط على compose ثم قم بكتابة البريد الإليكترونى للمرسل إليه بجوار كلمة To ثم قم بكتابة إسم الموضوع بجوار كلمة

subject ثم قم بكتابة جسم الرسالة ، وإن كـــان هنـــاك مرفقات كملف word مثلاً ، قم بالضغط علـــى كلمـــة attachment ثم إختار إسم الملف المرفق ، وبعد الإنتهاء إضغط على send

حاول أن تحذف الملفات والرسائل الوارد إليك عن طريق الخطأ أو junk e-mails أو spasm أو رسائل للدعاية والإعلان عن منتجات وذلك حتى يكون حسابك به مساحة تخزين كبيرة ، لأن yahoo يعطيك ٤ ميجابايت فقط فحاول أن تحافظ عليهم .. و بعد عملية الحذف يجب أن تضغط على كلمة empty التى بجوار كلمة trash ..وذلك يتكرر كل مرة تقوم فيها بحذف رسائل ..

وهناك كم كبير من مواقع البريد الإليكتروني المجاني الأخرى ، تعمل بنفس الطرق السابقة ، فحاول أن تفهم كيفية عملهم بنفسك .

وهذه هى بعض المواقع الهامة :

- *AOL*
  http://www.aol.com
- *Geocities*
  http://www.geocities.com
- *Msgbox.com*
  http://www.msgbox.com/
- *Get a Free Email Account*

http://www.strangepages.net/

- *FREE E-Mail Address*
  http://www.amcm.org/
- *Fast, Free, Cool E-mail*
  http://mail.bangkok.com/
- *Mail.com, USA.com*
  http://www.mail.com
- *Free Email Retriever*
  http://www.mailpuppy.com/
- *USA.net*
  http://www.usa.net
- *eGroups.com:*
  http://www.egroups.com
- *Net@ddress*
  http://www.netaddress.com/
- *Private E-mail*
  http://readmail.wallywood.com/)
- *Domain Name Registration*
  http://www.22.co.uk/
- *Free E-Mail Address For Life!*
  http://www.wheelweb.com/
- *AntHill.com Free*
  http://mail.anthill.com/
- *Free E-mail ! Cool Domain Names*
  http://www.hiddenforest.com/

- *RocketMail*
  http://www.rocketmail.com/
- *Free Web-Based Email and a Home Page*
  http://mail.talkcity.com/
- *Free E-mail Newsletters*
  http://www.lockergnome.com/
- *MailBank Email Service Home Page*
  http://mailbank.com/
- *Yahoo! UK & Ireland*
  http://www.yahoo.co.uk/
- *Free E-mail Freebies*
  http://www.arrive.com/
- *Yahoo! Canada*
  http://www.yahoo.ca/
- *ProntoMail - Free Web-Based E-mail and a Personal Home Page*
  http://www.prontomail.com/
- *mailexcite , Sign In*
  http://www.mailexcite.com/
- *Worth Online*
  http://www.worth.com/
- *MailCity!*
  http://www.mailcity.com/
- *Registered Email!*
  http://www.registeredemail.com/

- *Netword*
  http://www.netword.com/
- *RootsWeb.com Home Page*
  http://www.rootsweb.com/
- *Friendly Email*
  http://www.mypad.com/
- *Arabia.On.Line*
  http://www.recommend-it.com/
- *FindLaw: Firms Online*
  http://firms.findlaw.com/
- *Welcome to ExciteUK Mail*
  http://mail.excite.co.uk/
- *Welcome to PC World Online*
  http://www.pcworld.com/
- *Talkcity -Free Web-Based Email and a home Page*
  http://j.talkcity.com/
- *Free Email*
  http://mail.net2access.com/
- *Theglobe.com*
  http://www.theglobe.com/
- *Free Classifieds*
  http://www.recycler.com/
- *Emailtoday: Free E-mail*
  http://www.emailtoday.com/

- *Looksmart's Beseen - Email*
  http://www.beseen.com/
- *Free mail archive*
  http://www.tron-net.gr.jp/
- *Digital mail frontpage*
  http://www.digitalmail.com/
- *Freeyellow E-Mail*
  http://www.freeyellow.com/
- *MailStart*
  http://www.mailstart.com/
- *WebMail: Login*
  http://webmail.catholic.org/
- *Free E-Mail and Web Space with UNLIMITED disk space! Free Commercial web site hosting*
  http://www.crosswinds.net/
- *Jokes*
  http://www.jokes2go.com/
- *Mom's FREE E-mail Address!*
  http://www.bcsupernet.com/
- *Free Web-Based E-mail*
  http://www.hardrockers.com/
- *FREE E-Mail Address!*
  http://www.bcig.com/
- *Free Email Address*
  http://www.nn.gx.cn/

- *Free e-mail*
  http://www.sitepalace.com/
- *Beer.Com -- Get Your free E-Mail Address*
  http://www.beer.com/
- *Free E-mail Address*
  http://kytec.com/
- *Address.com*
  http://www.address.net/
- *Free E-Mail accounts*
  http://www.ping.be/
- *Welcome to Email.com*
  http://www.email.com/
- *Yahoo! Hong Kong*
  http://english.hk.yahoo.com/
- *Ultimate E-mail*
  http://www.ultimate-mail.com/
- *WEBTOOLS - Free e-mail forms!*
  http://www.freeguestbooks.com/

كيف تحصل على عناوين الأشخاص

How to get people e-mail addresses

يمكنك الدخول إلى هذه المواقع لكى تحصل على العناوين التى تريدها:

- *Whowhere*
  http://www.whowhere.com
- *Four11*
  http://www.four11.com
- *Whois*
  http://www.whois.com
- *Bigfoot*
  http://www.bigfoot.com
- *Free E-Mail Address Directory*
  http://www.komando.com/
- *Family Search Mail*
  http://familysearch.zzn.com/
- *AnyWho: Telephone Number, Email, Home Page URL, FAX, Toll Free, and Address*
  http://anywho.com/
- *Free Email Address Directory*
  http://www.emailaddresses.com/
- *People Finder at WebInfoSearch*
  http://www.webinfosearch.com/
- *Free E-Mail Directory Search*
  http://www.reverse-lookup.com/
- *Findmemail.com*
  http://www.findmemail.com/

كيف تحصل على برامج للبريد الإليكتروني
E-Mail Software

- *Everything*
  http://everythingemail.net/
- *Free Browser-Based Email Address*
  http://www.xu.onlinecommunity.com/
- *Mailing Lists*
  http://www.nola.com/
- *Eudora*
  http://www.eudora.com/

خدمات أخرى للبريد الإليكتروني

E-mail services

- *Free English lessons by e-mail*
  http://www.englishlearner.com/
- *The Arab World Gateway to the Net.*
  http://www.fares.net/
- *On Line Corporation for Web Site Hosting, Dedicated Servers, Web Site Design, Shopping Carts, E-commerce,*
  http://www.onlinecorp.com/
- *Agent News and Mail Reader*
  http://www.forteinc.com/
- *Free email services*
  http://www.netcomuk.co.uk/
- *Free E-mail address Information*
  http://www.whirlpoolappliances.com/
- *Email Sources*
  Over 1000 Links To Classified Ad Sites, Search Engines & Business Directories On The Internet.

http://www2.jps.net/

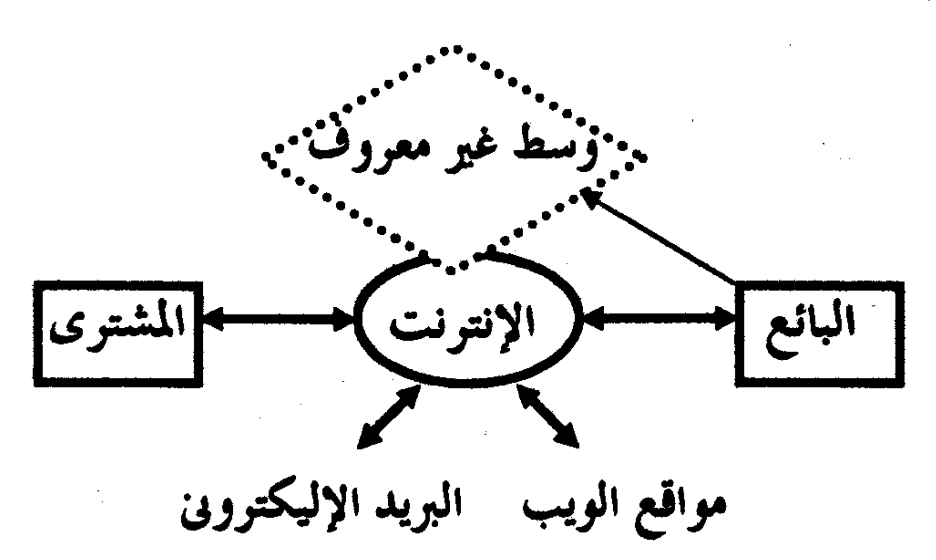
- *Free Email Address Directory : Your guide to free email and much, much more!*
  http://emailaddresses.com/
- *CRAYON*
  Get your FREE Newspaper . You can also modify your paper, update your e-mail address, or delete your paper.
  http://crayon.net/
- *4Email -- a guide to using e-mail from 4anything.com*
  http://4email.com/
- *Free Stuff For Your Internet Business*
  http://www.financialgateway.com/
- *Weekender index*
  http://arabia.com/

الجزء الثانى

أهم خطوات
نجاح التجارة عبر شبكة الإنترنت
كيف تجلب المشترين إليك و تنجح بين الأسواق العالمية؟

البيع فى الأسواق الدولية لم يكن أبداً بالبساطة التى يعتقدها معظم رجال الأعمال ، حيث أن هناك أشياء كثيرة مختلفة بين المصنعين و المصدرين و المستوردين و من بعض هذه الأشياء اللغه ، المسافه الجغرافيه ، الإختلاف الثقافى و قلة المعرفه بالسوق و هذه الأشياء كافية لكى تشكل عرقلة هائلة أمام المصدر و المصنع بصفه خاصة .

هذه العرقلة تزداد صعوبة عندما يتقابل البائع **seller** و المشترى **Buyer** من خلال وسط غير معروف **anonymous** مثال شبكة الإنترنت.



وقد رأينا فى الجزء الثانى والخامس من موسوعة التجارة الإليكترونية كيف أن مواقع الويب تلعب دوراً أساسياً فى عملية البيع والشراء من خلال شبكة الإنترنت ، فسوف نجد أن البريد الإليكترونى لا يقل أهمية عن مواقع الويب لكونه أهم وسيلة من وسائل الإتصالات عبر شبكة الإنترنت وأكثرها

إنتشاراً وشعبية .. ولأن العمل بالتجارة الإليكترونية اليوم عامل نجاح رئيسى بالرغم من أن العمل من خلال الإنترنت ظاهرة جديدة نسبياً إلا أنه ينمو بخطاً سريعة جداً و سوف يصبح النمط المهيمن لإجراء اى أعمال Business فى المستقبل القريب ، و إهماله اليوم ستدفع ثمنه غداً .

وفى موسوعة " التجارة الاليكترونية " تطرقنا فى الجزء الأول فى شرح " البيع و الشراء عبر مواقع المزادات داخل شبكة الإنترنت ". وفى الجزء الثانى البيع من خلال موقعك بشبكة الإنترنت ، وفى الجزء الثالث التصدير والإستيراد عبر شبكة الإنترنت ، وفى الجزء الخامس المتاجرة الإسلامية عبر شبكة الإنترنت وهذا الجزء تكملة للجزء الثانى ولكن يختص بالناحية الإسلامية ..

أما هذا الجزء وهو الجزء الرابع من الموسوعة الذى به نستكمل دائرة التجارة الإليكترونية وكيفية نجاحها بالأسلوب الأمثل ، ألا وهو التسويق الجيد والبيع والشراء من خلال البريد الإليكترونى .والبريد الإليكترونى هو أهم العوامل التى تساعد عملياً فى نجاح التجارة بين دول ما وراء البحار ، بينما نحن بالفعل نتحرك لمطاردة الزبائن (العملاء) و المستوردين حتى تتم صفقات ناجحه عبر هذه الوسيلة الناجحة.

خطوات إتمام الصفقات التجارية عبر الإنترنت :

وهناك خطوات أساسية يجب إتباعها لإنجاح أى صفقة تجارية عبر الإنترنت سواء كانت الوسيلة مواقع الويب التى ركزنا عليها فى الجزء الثانى والخامس ورأينا كيف أن مواقع الويب تلعب دوراً هاماً فى إتمام الصفقات عن طريق سوق غير مرئى وغير محسوس ولكن عن طريق مصدر للتسوق مصدره الموثوقية والمصداقية بين البائع (المصدر) والمشترى (المستورد) .

أو إتمام الصفقات عن طريق البريد الإليكترونى الذى يعبر عن عنوان المرسل و يعكس رؤية صائبة عن صاحبه وعن شركته ..وهو موضوع هذا الكتاب.

وأهم هذه الخطوات قد قمت بسردها فى فصول مستقلة كما يلى:

الخطوة الأولى

بناء الثقة

Building Trust

من الواضح أن بناء الثقة بين البائع والمشترى قلب أى صفقة تجارية Commercial transaction ، فهناك اعتقاد أو فهم سائد بأن بيع المنتج للمشترى سيساعد فى :

١- تقليل النفقات للمنتج .

٢- ضمان ربحيه أكثر more profit .

٣- جلب اطمئنان أكثر .

فنحن عندما نشترى منتج بعد إرضاء أنفسنا حول واحد أو أكثر من الشروط السابقة ، الخطوة الثانية من عملية الشراء هو اختيار مورد Supplier لتسليم المنتج المطلوب .

على أية حال مجرد القدرة لتجهيز منتج ليس كافياً لكسب مشترى . البائع يجب أن يكون قادر على اقناع المشترى بالجودة و السعر و العديد من العوامل الأخرى ، وفى جمله مفيدة نقول أن البائع يجب أن يكسب ثقة المشترى .

و بناء هذه الثقة صعبة جداً خصوصاً إذا كان البائع و المشترى لم يتقابلا وجهاً لوجه . طريقة الاتصال و أسلوب العمل و سلوك الموظفين و الكثير مثل هذه العوامل قد تلعب دوراً عظيماً فى بناء مثل هذه الثقة .

كيفية بناء الثقة :

لسوء الحظ ليس هناك حل سهل و أكيد لبناء مثل هذه الثقة ، فإذا كان منتجك قابل للبيع saleable و أنت جدير بالثقة و تتبع قواعد و مبادئ العمل فما المانع لكى تكسب ثقة المشترين .

الشئ المهم هنا هو أن المشترى لابد أن يدرك أنك جدير بالثقة ، لذلك من المهم جداً أن تسلط صورة إيجابية حول نفسك خلال إتصالاتك عبر البريد الإليكترونى ، فربما يكون البائع مشهوراً و ذات سمعة جيدة فى السوق المحلى و لكن المشترى لم يسمع به فى السوق العالمى فلا بد أن لا يعتمد البائع على هذه السمعه و لكن لابد من بناء سمعة دوليه .. و هذا هو السبب فى أن الاتصال Communication نقطة هامة جداً فى التجارة الاليكترونية e-commerce .

ففى عصر الحقيقة التخيليه virtual reality و التجارة عبر شبكة الانترنت و شبكات الاتصالات الأخرى ، فأنه غير كاف أن تكون موثوق بك لكن لابد أن يشعر و يحس به زبونك ..

اذاً مهم جداً أن نسلط الضوء على كيفية وضع صورة إيجابيه لشركتك من خلال رسائل إليكترونية تجارية ناجحة.

الخطوة الثانية

الإتصال المؤثر بالمشترى
Effective Communication

لماذا عملية الاتصال Communication حيوية جداً بالنسبة للتجارة الاليكترونية ؟

إن الدخول السهل و الطبيعة المجهولة للإنترنت كلاهما هدية ، ولكنهما أيضاً لعنة فى حالة التجارة الدولية .

فهى هدية لأنه يمكن لأى شخص بإستثمار بسيط و إتصال بالإنترنت عن طريق حاسب شخصى (كمبيوتر) يستطيع مد زراعيه إلي الأسواق العالمية و يتنافس مع رجال الأعمال ذات الأوزان الثقيلة ... سيناريو مستحيل التصور تماماً حتى إن بدء البائع عمله منذ بضعة سنوات .

و لعنة لأن كثير من البائعين المبتدئين الضارين الذين أصبحوا أغنياء بسرعة الريح كما يسمونهم وكلاء الثراء السريع و الاحتيالات يستطيعون التنكر بكل سهولة وراء مواقع ذات هيبة وثقة كما لو كانوا رجال أعمال ذات احترام ، وظيفتهم تضييع وقتك و تمزيق أعمالك للأسوا ..

فى العالم التخيلى لعالم شبكات الاتصالات ، فى أغلب الأحيان الطريقة الوحيده لتقييم زبائنك هى طريقة إتصالك ، لغتك ، تقديم نفسك و أسلوبك . و أيضاً بريدك الاليكترونى و موقعك بالإنترنت هم أهم واجهة لك للعالم أجمع . وهذا يجب أن يوحى بالثقة الكافيه من تجاه زبائنك لإتمام العمل معك ، وهذا هو الإختلاف بين التجارة التقليدية Traditional business و الميزة التى يجب أن تتداركها فى حالة التجارة الإليكترونية e-commerce

الآن ما الذى يجعل البائع بارزاً و يقدم عرضاً عن نفسه باحتراف ؟

هذا ليس يارفاق ٥ ميجابيت ملف تحكى فيه قصة تاريخ شركتك أو لغتك الوردية التى تثير إعجاب زبائنك فإن فعلت مثل هذا فلن يزيدك إلا تقليل لتقديرك أمام زبائنك .

إن علامات الإتصال الجيد هو المحتوى الدقيق ذو علاقة بالموضوع وصيغة يسيرة وأسلوب محترف .

اتصالك يجب أن يكون ذات موضوع مركزى ومحورى وحاول أن تعالج كل المواضيع الغير منطقية وحاول أن ترشح أى مادة غير متعلقة بالموضوع الرئيسى.

والصيغة والأسلوب لهما الصلة والأهمية ليس بتعدد المحتوى ، بل الجمل يجب أن تكون قصيرة وواضحة وحاول أن تجمع بين الفقرات بعناية . طول الفقرة يجب أن لا تتجاوز ١٠ خطوط عادة .

التقديم يجب أن يوحى بالثقة على قدر المقدم . قوة الموقع ليس بكثرة وصلات الويب web-pages links بمحتوى رسالة البريد الإليكترونى أو كثرة الألوان والاطارات ولكن بدقة المعلومة وتوصيلها الى عامة الناس .

الخطوة الثالثة

موقعك هو واجهتك للعالم أجمع

Your Web Site is a mirror To the World

وقبل أن نتكلم عن البريد الإليكتروني يجب أن نذكر في هذا الجــزء بعــض الشيء عن موقعك بالإنترنت web site ذلك الكيان التخيلــي الــذى يمثلك أمام زبائنك .

فإن كنت تود العمل بالتجارة الاليكترونية فلابد من الحصول علــى موقــع محترف ففى سوق اليوم هو ليس فقط مهمة ولكن ضرورة لازمة .

فموقع ذات تصميم جيد يحمل صورة إيجابيه حــول شــركتك ، يســاعد المشترين بتحديد مكانك خلال آلات البحث search engines

ومن حيث الناحية الإقتصادية فعمل موقع مثل هذا أسهل وأرخص وأسرع بكثير للوصول الى الزبائن بدلاً من الدلائل والكتالوجات المطبوعة .

في أوائل ظهور الانترنت كان عمل موقع بالانترنت مكلفاً جداً وكان عمله يتطلب مهارات معينة وهذه المهارات كانت متوفرة في بلدان معينة.

لذلك كانت معظم الأعمال عبر الشبكة تتم من خلال البريد الاليكتــروني فقط ومن خلال بعض المواقع المجانية مثال geocities . كما أن عمليــة إمتلاك موقع لم تكن بالضرورة لتقيم الشركة ومصداقيتها .

ولكن اليوم لابد أن يكون لديك موقع تام والتكلفة هذه الأيــام لاتتعــدى ٢٠٠ دولار شامل إسم النطاق domain name ، ومضيف ويــب web host وتصميم design هذا بالاضافة إلى القيام بوضع وظائف تجذب الزبائن وتساعد على ترويج المنتجات ، وستحصل أيضاً على عنــوان بريد اليكتروني e-mail address دائم lifelong

مزايا الموقع المحترف Professional sites

موقع بالإنترنت ليس كافياً ، إذ يجب أن يكون سريع إلى حد معقول ومصمم بشكل محترف ، فإن كان ليس لديك الخبرة والمهارة الكافية لتصميم موقع فلا تجرب بدون خبرة واسأل ذوى الخبرة لعمل تصميم موقعك ، هذا سيوفر الوقت ويسرع من عمل الموقع في وقت مناسب إضافة إلى دقة تصميم الموقع المرغوب فيه .

أما إذا أردت تصميم بنفسك موقع بسيط فسوف فسوف تجد شرحاً وافياً فى الجزء الثانى للموسوعة لكيفية عمل موقع بلغة html وبرنامج MS front page ، وفى الجزء الخامس ستجد شرح لعمل موقع باستخدام برنامج Ms Word ومن خلال موقع Geocities .

ملامح تصميم موقع جيد

١. أن لا يكون صعب بشكل لايطاق للوصول إليه.
٢. أن لا يبعد الزبائن بعيداً.
٣. عدم تسليط صورة سلبيه حول الشركة.
٤. لا تجعل الصفحة الأولى ٥٠٠ كيلو بايت أو أكثر متضمنة رتوش ملونه كثيرة لتجذب نظر الزبائن أو الزائرين visitors .
٥. لا تبحث عن مضيف web-host رخيص وبطىء لا يجعل وظيفتك سهلة.

٦. لا تقم بتشويش الزائرين حول نوعية الشركة حتى يستطيعون تكوين فكرة عن المنتج أو الخدمه التى تقوم بتقديمها بسهولة.
٧. لا تضع تفاصيل الشركة كالعنوان والتليفون والفاكس والبريد الإليكترونى فى أعماق الموقع بمكان صعب الوصول إليه.

أعتقد أننا فهمنا الآن ما هو المفروض عمله لتصميم موقع محترف

كيف تسوق الزبائن لموقعك

كلنا يعلم ويفهم قيمة الاتصال الإيجابى والمحترف في التجارة الاليكترونية . ليس هناك خلاف ، فقنوات الإتصال تلك يجب أن تسلط صورة إيجابيه حول شركتك .فموقعك جزء رئيسى من قنوات الإتصال لذلك يجب أن تصممه بشكل يسوق الزبائن إليه..

١. لا تجبر الزوار للتسجيل قبل دخول موقعك.
٢. لا تبدأ صفحتك الرئيسية بتخطيط سواء كان بأعمال الجرافيك أو الفيديو حتى لا ينتظر الزوار كثيراً لتحميل الصفحة الأولى .
٣. ضع العنوان بإبداع وله صلة بالموقع ولاتجعله مبهم مثال "welcome to our site" or "Home page"
٤. لا تجعل الصفحة الرئيسية غامضة جداً حتى لا يتحير الزائرين.
٥. ضع أيقونات بسيطة مثل "About us" "contact us" "FAQ" "our catalog"

٦. ضع العناوين والجمل الرئيسية لبنود المقدمة والشرح قريبة جداً ولها علاقة بالخدمه التى تقدمها عبر الموقع.

٧. لا تستعمل جمل كثيرة ومستمرة بدون ترك فراغات بيضاء بين الجمل والسطور.

٨. تجنب الأخطاء النحويه السخيفة.

٩. لاتستعمل علامات تعجب دائماً.

١٠. تجنب الإطارات الأفقية والرأسية الكثيرة.

١١. إفحص موقعك على العديد من المتصفحات browsers لأن كل متصفح له مظهر خاص به وحاول تجنب أية ملحوظة سيئة في إحدى المتصفحات.

١٢. ضع بعض من آلات البحث search engines داخل صفحتك الأولى لتجبر الزائرين بالمكوث داخل موقعك أكبر وقت ممكن دون ملل .

الخطوة الرابعة

الاهتمام باللغه الإنجليزية أثناء كتابة البريد الإليكتروني

Using English language To write good E-mail

وهذه الخطوة هى الخطوة الأخيرة والهامة لإنجاح الصفقات والعمليات التجارية عبر شبكة الإنترنت التى تتمثل فى إستخدام البريد الإليكترونى.

عندما ترسل رسالة بريد اليكترونية **e-mail** إلى أحد زبائنك فهى بالفعل تمثل شركتك ، إذا بدت فى حالة جيدة فسوف يدرك زبونك بأنك بائع محترف. وإذا بدت سيئة ستبدو وكأنك غير موثوق بك وغير محترف .

وهناك بعض النقاط الهامة لإرسال رسالة إليكترونية جيدة :

- إفحص رسالتك وتأكد من خلوها من الأخطاء الإملائيه والنحوية (يمكنك استخدام واحد من العديد من معالجات النصوص الجيدة المتاحة)
- لا تستخدم إختصارات للكلمات كما تفعل في تلكس أو برقيه ، على سبيل المثال **are =r / you=u / please = pls** حتى لا تجعل رسالتك أمراً صعبا لقراءتها ويعطى إنطباع للمستلم بأنك كسلان فليس كل شخص لديه المهارة في فك ألغاز المختصرات.
- لا تستعمل جمل كما نستخدمها باللغة العربية الفصحة ، إجعلها باللغة العامية .
- لا تعامل المشترى بإستخفاف أو تجعل بالرسالة لغة إلحاح أو إستعجال حتى لا تبدو عنيفاً.

كتابة رسالة باللغة الإنجليزية لا تتطلب رسالة ماجستير أو دكتوراه أو المهارة النحوية الخاصة .. فكما يكتب الطبيب العلاج أنت أيضاً يمكنك إسـخدام جمل قصيرة جداً وسهلة ... وأنت بنفسك تستطيع تقيـيم رسـالة باللغـة الإنجليزية حينما تستلمها من شخص آخر ، فنفس الرأى الذى تأخذه علـى المرسل هو أيضاً يأخذه عنك حينما يتسلم رسالتك فكما تريدها أن تقرءهـا أكتبها لكى تواءم مفهوم المستلم ومن هنا حاول أن تقوم بتحسين أسلوب كتابتك لكى تفوز بثقة الزبائن .

بعض الكلمات والعبارات المستخدمه فى كتابة الرسالة :

1. **We would like to introduce ourselves**

ويستحس أن تقدم نفسك بعبارة مباشرة مثال

We are a company located in city , country working in the ....

2. **"I would like to take this opportunity...."**

يمكنك استخدام جملة أسهل وألطف منها مثل

"Thank you for ....."

3. **would you be so kind to ....."**

إستخدم كلمة "**please..**" بدلاً منها

4. **"We acknowledge receipt of..."**

إستخدم "**Thank you for ...**" بدلاً منها .

5. **"we are in receipt of...."**

إستخدم "**I hove received...**" بدلاً منها .

6. Kindly

إستخدم كلمة please بدلاً منها

7. Advise

يمكنك إستخدام أيضاً "say" / "tell" / "let us know"

8. I'm in receipt of

إستخدم I have received بدلاً منها .

9. As per

يمكنك إستخدام "according to" / "as"

10. "enclosed please find"

إستخدم "enclosed" أو " here is " بدلاً منها.

فى حالة إرفاق attach رسالة إستخدم please find attached

يمكنك أيضاً إستخدام (مرفق طيه) Her with

الإختصارات :

و في الرسائل الوديّة أو غير الرسمية ، يُمكنك أن تستخدم في رسائلك الإليكترونية بعض الاختصارات المتداولة باللغة الإنجليزية ؛ وذلك لتقليل عـــدد الكلمـــات في الرسالة الواحدة ، وإليك بعضاً منها:

How are you	How r u
Be seeing you	BCNU
By the way	BTW
In my humble opinion	IMHO
Talk to you later	TTUL
See you later	C u L8r
I seek you	ICQ

وهناك المزيد من هذه الإختصارات كما يلي :

2L8	too late
AAMOF	as a matter of fact
AFAIK	as far as I know
B4N	bye for now
BTW	by the way

CMIIW	correct me if I'm wrong
CUL	see you later
FWIW	for what it's worth
IAC	in any case
IKWUM	I know what you mean
IMHO	in my humble opinion
IOW	in other words
KWIM	know what I mean
LOL	laughing out loud
NBIF	no basis in fact
OTOH	on the other hand
ROTFL	rolling on the floor laughing
RTFM	read the f...... manual
SIG	special interest group
TIA	thanks in advance
TNX	thanks
TTFN	ta ta for now

الأشكال التعبيرية :

في الرسـائل غـير الرسميـة، يُمكنـك الاسـتعانة بالأشـكال التعبيريـة (Smiles) للإشارة إلى الانفعالات والعواطف التي تظهر على الوجه . وقـد ينوب شكل من هذه الأشكال عن العديد من السـطور، وإليـك بعـض هـذه الأشكال ومعانيها:

الشكل	المعنى
:-)	وجه ضاحك
;-)	غمزة
:-|	لا مبالاة
:-/	مرتبك أو معقد
:->	ابتسامة ساخرة
:-o	هتاف أو صراخ
:-D	مندهش

الجزء الثالث

إستخدام البريد الإليكترونى لتسويق المنتجات

Using E-mail to market your products

لأن البريد الإليكترونى سهل الحصول عليه فهو يعتبر وسيلة شعبية تتـوافر لدى أى شخص وأى شركة بطريقة سهلة جداً كما أوضحناها فى الجزء الأول من هذا الكتاب ..

أول شيء يبحث عنه المشترى حينما يفتح موقعك بالويب هو البريد الإليكترونى الذى سوف يكون الوسيلة السهلة والرخيصة والسريعة لطلب معلومات عن المنتجات المطلوبة .. لذلك فوجود البريد الإليكترونى فى مكان ظاهر وواضح جداً للمشترين أمر مهماً للغاية ..

وهناك نقاط هامة للتسويق الجيد باستخدام البريد الإليكترونى يجب مراعاتها وتطبيقها جيداً :

- إذا كان لك موقع بالويب مدفوع الأجر يحمل الشكل : www.yourcompany.com سيكون أفضل بكثير من المواقع التى تقدم خدمة الإستضافة المجانية ، حيث ستحصل على بريد إليكترونى أو أكثر (على الأقل ثلاثة) ..
- فإن كان ذلك فاجعل البريد الإليكترونى يعكس إسم شركتك ليطمئن المشترين أو مستخدمى الإنترنت عموماً ، فمثلاً إن كان موقعك بالإنترنت هو www.books4internet.com حيث فالأفضل أن يكون بريدك الإليكترونى على الشكل yourname@books4internet.com .

- ولا تجعل بريدك الإليكترونى بالشكل scss@scss.com فالمشترين يهمهم إلى إى جهة سيرسلوا رسائلهم الإليكترونية.
- لذلك يجب أن يكون لدى أى شركة على الأقل ثلاثة عناوين إليكترونية رئيسية تصف كل قسم من أقسام الشركة وهم :

sales@books4internet.com
export@books4internet.com
support@scss.com

فـ sales@ و export@ و support@ من أهم عوامل وضع الثقة داخل قلوب المشترين لما قد يظنوه بأن هذه الشركة كبيرة وذات أقسام متعددة .

- لا يجب أن تستخدم webmaster@ كقسم من أقسام الشركة ، لأنه فى هذه الحالة يمكن لأى شخص الرد على الرسائل الواردة وهذا غير محبب .
- وفى حالة إستخدام بريد مجانى يجب أن تكون رسالتك ذات مصداقية وموثوق بها لأن معظم المشترين (المستوردين) يميلون إلى مراسلة الشركات ذات البريد الإليكترونى المدفوع لما له من سرية أكثر وموثوقية أكبر قدراً من البريد المجانى ، حيث أنه أثناء إرسال رسالة بريد إليكترونى فإن هذه الرسالة تمر على كثير من شركات مقدمى خدمة الإنترنت ISP's واحتمال سرقة الرسالة واردة ،

ولكن إن كان ولابد أن تستعمل البريد المجانى فلا مانع سوى أنـــك لابد أن تتلاعب مع المصدرين بألفاظ أو هجوم غير لائق ...

- فيقول أحد الكتاب الأمريكان أن إســتعمال بريــد مجــانى مثــل hotmail تماماً كإستعمال تليفون سنترال للإتصـــال بأحـــد زبائنك ، فإنه من غير اللائق أن تملك شركة ولا تملك خط تليفون خاص بشركتك ، وتلجأ إلى السنترالات للإتصال بعملائك .

__هنـاك طـرق صـحيحة وطـرق خاطئـة التـى تسـوق منتجاتـك عـبر البريـد الإليكتروني:__

__أولاً الطرق الصحيحة :__

- لا ترسل رسالة لطلب البيع sales e-mail طالمــا أنـــك لم تحصل على رسالة من المشترى للسؤال عن منتجاتك ، ولكن كيف ترسل رسائل للمشترين دون أن يرسلوا لك e-mail لطلـــب ذلك ، نعم يمكنك فعل ذلك بالطرق الآتية :
    - إبحث عن e-mails الخاصة بالمشترين القدماء داخـــل صندوق بريدك الإليكترونى ثم إرسل لهم e-mail كلٍ على حده تسألهم إن كانوا لهم رغبة فى أن تضعهم فى قائمة الـــ mailing list أو لا ، وعلى الأرجح سيطلب منك أن تضعهم فى القائمة .

- يمكنك شراء e-mails من كثير من الشركات الموجودة بشبكة الإنترنت ، هذه الشركات بالفعل قد سجلت بياناتها مثل أسماءها وعنوانها و e-mails أى هناك تصريح بأن تراسلهم دون أن تسألهم وتقدم لهم عرضك your offer عن منتجاتك .
- يمكنك أخذ e-mails لمراسلة كثير من المشترين من دلائل مسجل بها آلاف الشركات كدليل كومباس .
- أيضاً يمكنك الحصول على e-mails من خلال البحث داخل مواقع تقدم خدمة الـ trade alerts أو خدمة trade leads وقد قمت بسرد هذه المواقع بكتاب " التصدير والإستيراد عبر شبكة الإنترنت)
- هناك مواقع كثيرة لدلائل المستوردين والمصدرين يمكنك الحصول عليها من آلات البحث والدلائل فمثلاً إن كنت تود التصدير للولايات المتحدة الأمريكية فيمكنك الذهاب إلى موقع :

www.americanimporters.org/pages/emailfor.html

- ويمكن أيضاً الحصول على e-mails من خلال زياراتك المتعددة للمعارض الدولية وذلك بأخذ الكارد التجارى Business card من رجال الأعمال والعارضين المشاركين بالمعرض.

ثانياً الطرق الخاطئة لتسويق منتجاتك عبر البريد الإليكترونى:

- أن ترسل رسائل e-mails لشركات تعرض عليهم منتجاتك دون معرفة سابقة ، أما إن كنت مستورداً فلا مانع أن ترسل رسائل للمتوردين فهم يتمنون هذه الرسائل.فهناك كثير من المصدرين يقولون ماذا سنخسر لو أرسلنا e-mails إلى من نعرفه وإلى من لا نعرفه ، ولكن فى الحقيقة سيخسرون الكثير ، لأن هذا النوع من الرسائل يسمى SPAM وهو مكروه لدى كثير من المستخدمين للبريد الإليكترونى ، فـ Spam e-mails ليست طريقة مؤثرة للتسويق ولكنها مضيعة للوقت لأنك تراسل جهة أو شخص لا يريد هذه الرسالة.
- وأيضاً هذه الرسائل SPAM messages تعطى إنطباع سيء عنك لدى المرسل إليه ، وستصبح فى هذه الحالة Spammer وهذه الصفة لا يحترمها كافة المستخدمين حول العالم.

و لكى ترسل رسالة بريد إليكترونية بإحتراف إليك بعض النصائح التى قمت بسرد بعض منها فى كتاب " الإنترنت وأولادك " وأضفت هنا بعض النقاط الهامة التى قمت بتجميعها من بعض مواقع الإنترنت الهامة فعند التخاطب- عبر الإنترنت- بين فرد وجماعة أو بين جماعة وجماعة ، تتزايد ضرورة الالتزام بمجموعة واسعة من الآداب والأخلاق ؛ إذ إن أبسط الأخطاء قد يُثير ردود أفعال واستنكارات أوسع بكثير مما قد يُثيره في حالة حوار الفرد للفرد.

النصائح المتبعة أثناء العمل من خلال البريد الإليكتروني :

١. لا تكتب الرسالة كلها بحروف كبيرة capital letters حتى لا تُحدث عدم ارتياح مرئي للمرسل إليه.

٢. تجنب إثقال الوثائق الإليكترونية بمعلومات التعريف الشخصية (Info Business Card) ، والأفضل أن يكون على شكل ملف توقيع إليكتروني (Electronic signature file).

٣. الابتعاد عن التزوير والخداع ؛ لأنهما أمران بغيضان يتعارضان مع الدين والأعراف والأخلاق الحميدة .

٤. حاول بقدر الإمكان أن لا تطيل الكتابة فى السطر الواحد حتى لا يتغير مظهر الرسالة للمرسل إليه. الالتزام بتنسيق قياسي أثناء بناء الوثائق البريدية الإلكترونية ، ويشمل ذلك عدد الحروف في السطر الواحد (٦٤ حرفا تقريبا في وثائق البريد الإلكتروني) وحجم الخط ونوعه ، لأن عدم الالتزام بهذه القواعد قد يُشوّه الرسالة أو يفقدها جزءاً مهماً من محتواها.

٥. التحقّق من وُجهة الرسائل التي تحتاج إجابة فورية ؛ لتحاشي إرسالها إلى منطقة زمنية بعيدة ، فقد يحول هذا دون حصولك على الرد في وقته المناسب.

٦. اكتب بعناية ماذا تريد أن تكتب وبإيجاز لأن كثير من المرسل إليهم لا يطيقون طول الرسالة مما يجعلهم يشعرون بالملل وحتى لا تضيع وقتهم.

٧. لا تلحق attach ملفات أكثر من ٥٠ كيلوبايت حتى تأمن وصولها بنجاح.

٨. لا تلحق ملفات برسالتك أثناء دخولك مجاميع المناقشة.

٩. لا ترسل ملحقات صفحات ويب كاملة إلى مجاميع المناقشة ، فقط قم بإرسال العنوان ، بمعنى إرسال اسم الموقع فقط URL

١٠. عندما تقوم بإرسال عنوان صفحة بالويب WEB SITE دائماً قم بكتابته على النحو التالي : " HTTP://..... " لأن بعض برامج البريد الإليكتروني EMAIL PROGRAMS تسمح للمستخدم أن يضغط (CLICK) على هذا العنوان للدخول إليه مباشرةً .. بدون هذه البادئة (HTTP://) هذه البرامج سوف لا تميزها على الإطلاق .

١١. أكتب اسم الموضوع SUBJECT بوضوح ومفصل لأن معظم المرسل إليهم يفتحون الرسائل ذات المواضيع الملفتة والمبدعة (بمعنى: اختيار اسم موضوع جذاب) .

١٢. استخدم " spell checker " مختبر الهجاء للرسالة قبل إرسالها حتى تتجنب سوء الفهم.

١٣. عندما ترد على رسالة البريد الإليكتروني (reply) لا تستشهد (تقتبس) بمعظم الرسالة إذا أردت أن ترد على نقطة أو نقطتين فقط في الرسالة ، بل قم بحذف الجمل الزائدة التي ليس لها فائدة أثناء الرد على الرسالة ، لأن بعض برامج البريد الإليكتروني email programs تضع الرسالة الأصلية في أعلى الرسالة وتضع رسالتك أنت (الرد) أسفل مما يزعج المرسل إليه (المستلم) .

١٤. تحري الأساليب والكلمات المُحافظة والمتفق عليها.

١٥. تحاشي الخطابات الانفعالية ، لما قد ينتج عنها من إساءات وندم

١٦. تجنّب استعمال النصوص المُشفّرة في كتابة الوثائق الإلكترونية.

١٧. إذا أردت أن تكتب رسالة بريد إليكتروني قم بكتابة الرسالة أولاً فى أي برنامج كتابة مثال word قبل دخولك الشبكة (والخط مغلق Offline) لأنك ربما تأخذ وقتاً طويلاً لكتابة الرسالة .. بعد ذلك قم بالدخول إلى صندوق البريد الإليكتروني وقم بعمل copy للرسالة ثم قم بوضعها paste في حقل

الكتابة البريد الإليكتروني وأرسلها في ثواني وبذلك تتجنب تكاليف خط التليفون.

١٨. قم بكتابة عنوان بريدك الإليكتروني **email** في آخر رسالتك وكذلك اسمك وتليفونك بوضوح لأنه ربما يحدث **spamming** أو تشويش لعنوانك البريدي أثناء استقباله لدى المرسل إليه.

١٩. يفضل أن تقوم بتحميل إحدى بـــرامج الفلتـــرة (الترشـــيح **Filtration software**) لكي تتفادى استقبال أي رسائل غير مرغوب فيها مثال رسائل الشركات والأشخاص الذين يقوموا بإرسال رسائل إليكترونية تحمل أعمال فاضحة **rude email messages**ويرسلونها إجباري كنوع من الدعاية عن أنشطتهم.

٢٠. التخطيط المُسبَق للتخاطب مع الجماعة (منظمة، شركة، نادي) ، ويشمل ذلك جمع معلومات كافية عن ثقافتها وطريقـــة تعاملـــها وآداب التخاطب بين أفرادها

٢١. عند فتح برنامج بريدك الإليكتروني **email programs** قم بتحميل رسائلك مرة واحدة ثم اغلق الخط (**Disconnect**) وابدأ فى قراءة الرسائل والرد عليهم وذلك باســـتخدام الأمـــر **Send later** ثم قم بالدخول للشـــبكة **connection** ثم قـــم باختيـــار **send the unsent messages** سيقوم البرنامج بإرسال جميع الردود واحدة تلو الأخرى .

٢٢. الحرص على الاقتصاد في استخدام موارد البريد الإلكتروني؛ لأن هذا قد يؤثر في استخداماتها الحيوية في الشركة.

٢٣. إذا كانت أعمالك كثيرة ولك علاقات كبيرة في شتى المجالات فالأحسن أن تقوم بعمل أكثر من بريد إليكتروني يختص كل عنوان بنشاط من الأنشطة التي تعمل بها ، وباستخدام برنامج لترتيب العناوين البريدية sorting تستطيع السيطرة والمتابعة الفعالة لرسائلك عن شتى العناوين المختلفة الخاصة بك .

٢٤. المحافظة على محتوى الرسالة الأصلية عند الرد عليها بطريقة الإعادة (Reply) أو التحويل (Forward)، لتساعد القارئ على تذكر أو معرفة موضوع الرسالة الأصلية وسبب الرد المرفق معها. والمحافظة على محتوى الوثائق البريدية التي يُعاد توجيهها إلى الآخرين ؛ إذ لا يجوز إجراء أي تغيير فيها إلا بإذن مُسبَق من صاحب الوثيقة الإليكترونية الأصلية.

٢٥. تحاشي استخدام أنواع غريبة من الخطوط والمخططات والرسوم المعقّدة في الوثائق الإليكترونية ؛ لأن ظهورها على أجهزة المتلقين سيكلفهم جهداً ووقتاً، وقد لا يتمكن أغلبهم من فهم معانيها.

٢٦. التسامح تجاه الإساءات التي قد تصدر عن الآخرين، وليكن شعارك دائما في التعاملات على الإنترنت: "أحسن إلى من أساء إليك".

٢٧. إذا كنت صاحب منشأة تجارية ولديك بروشـور أو كتـالوج أو أسـعار لمنتجاتـك ، فيستحسـن أن تسـتخدم برنـامج auto responder يقوم بالرد أوتوماتيكياً بهذه المعلومات بمجرد استقبال رسالة لطلب عرض أسعار أو كتالوجات .

٢٨. إذا تعاملت مع الطرف الآخر أكثر من مرة وأصـبح بيـنكم وِد في العلاقة التجارية فحاول اسـتخدام أشـكال ورسـومات العاطفـة " Smiley " عندما تحاول أن تنقل لهجة صوتية أو ملامح معينة مثال :

:-)	happy
:)	smile
:-(	sad
;-)	wink
:-o	shocked, surprised
:->	devilish
:/	hummm
$-)	just won the lottery

الجزء الرابع

إستخدام اللغة الإنجليزية لإتمام صفقات تجارية ناجحة من البداية إلى النهاية

Using English language to complete good transaction From A to Z

أولاً : فى حالة الشراء أو الإستيراد

اقوم بأمر الله بسرد بعض الرسائل الإنجليزية التى يمكن أن تستعين بها إذا أردت أن تشترى منتج ما من أحد الشركات الأجنبية ..

<u>الرسالة الأولى :</u>

إذا أردت أن تشترى نوع معين من الكابلات الكهربائية فلابد أن تذكر المواصفات بكل دقة مع تحديد نوع التكلفة المطلوبة هل هى FOB أو سيف CIF فمثلاً يمكنك أن تكتب الرسالة كما يلى :

DEAR SIRS,

We are pleased to know your line of business *<u>through your site</u>*. At the moment we are interested in *<u>RG6/U CABLE COAXIAL, USA STANDARD.</u>*

We are involved in the business of electric and electronic components *<u>for over 10 YEARS</u>* and have deep relations with all major end-users. Our monthly requirement from this cable is *<u>container 20 feet</u>* .

Could you please advise description of this cable you have with yr *<u>rock bottom price</u>* , packing , and *<u>price based on CIF ALEX.,SEAPORT, Egypt</u>*.

The price must be per spool (WOODEN OR PLASTIC REEL) , each spool 300 yards.

The color of cable : white .. or the majority is white with a little bit black ... Right now we need one container *<u>20 feet</u>* *<u>as a trial order</u>*, please send us the *<u>qty</u>* exactly in a container 20 feet ....

We now await your kind reply with all information needed and your lowest price...

- ***Thanks & Best Regards,***

Eng. / Khaled Mohamed
(General Manager)

GREEN POINT CO.
Alexandria, Egypt

ملاحظات على هذه الرسالة:

- لاحظ أنه فى هذه الرسالة لم نقدم فكرة عن الشركة من هى وأين تقع ، ولكن فى عرض طلب التكلفة قد ذكرنا أن السعر يجب أن يكون **CIF Alex., Seaport, Egypt** فالمرسل إليه يجب أن يكون فطن ويعرف أن الراسل من مصر .. ولكن للتأكيد يجب كتابة إسم الراسل وكنيته وإسم الشركة وموقعها بآخر الرسالة ، كما فى المثال السابق .. ويمكن بدلاً من هذا كله أن نصنع ملف الإمضاء **signature file** ندون بها كل تفاصيل الشركة (الإسم ، العنوان ، التليفون ، الفاكس ، البريد الإليكترونى ، الموقع بالويب) ونرفقه مع كل رسالة مرسلة .
- وضع مصدر معرفتك لهذه الشركة مهم جداً ***through your site*** مما يجعل المصدر (البائع) يثق بك .

- وضع جملة ***for over 10 years*** تعطــى إنطبــاع لــدى المصدرين أنك ذات خبرة بهذا المجال أكثر من ١٠ ســنوات مما يجعلهم يتمسكوا بك لتكون وكيل لهم ببلدك .
- كلمة ***your rock bottom price*** تجعل البائع مضطر إلى أن يعطيك آخر سعر وبدون فصال .
- وضع جملة ***20 feet as a trial order*** تعــنى الكــثير لــدى المصدرين، حيث أن الطلبية الأولى هى كونتينر ٢٠ قدم ولكن هذا الكونتينر لعمل **test** وجس نبض السوق ولكن حجم أعمالــك أكبر بكثير ، مما يجعلهم يعطونك سعر مناسب مــن منطلــق أنــه سيكون هناك كثير من الحاويات ستُستَورد من هذه الشركة .
- وكما ذكرنا يجب ولابد تحديد نوعية السعر المطلوب لذلك وُضِعت جملة ***price based on CIF ALEX.,SEAPORT, Egypt.*** وأنواع تسليم البضائع(المصطلحات التجاريــة الدوليــة) قمنــا بشرحها تفصيلياً فى كتاب " التصدير والإســتيراد عــبر شــبكة الإنترنت " وهو الجزء الثالث من موسوعة التجارة الإليكترونية.
- ولأن العملة المتفق عليها تجارياً وعالمياً هى الــدولار الأمريكــى ، فنجد أن كثير من المشتريين لا يذكروا نوعية العملة وهى **US$** ، أما إن إختلفت العملة فيجب ذكرها فمثلاً نكتب **US$ FOB**
- إنهاء الرسالة بالشكر والتحية واجب تجارى ، فهــى مــن ضــمن إيتيكيت وأصول كتابة الرسائل .. فيمكن أن تكــون **thanks**

ويمكن أن تقول Best Regards أو تقول الإثنين معاً كما فى المثال السابق.

- لاحظ أننى كتبت ملخص كلمة quantity وهى qty. وذلك لأن هذا المصطلح متعارف عليه دولياً .

الرسالة الثانية :

هنا نوع آخر من الرسائل ، إذا أرسلت رسالة أولى وأردت أن ترسل رسالة أخرى لنفس البائع ، فلا تكتب أى مقدمات ، ولا تكتب إسم الشركة وكنيتك بآخر الرسالة فقط أكتب إسمك ، وإن أرسل لك البائع رسالة قد كتبها بالحروف الكبيرة فقم بالرد على الرسالة بالحروف الكبيرة لعله يرتاح إليها ، كما يلى :

DEAR SIRS,

CAN YOU *OFFER US* YR BEST PRICES FOR 50 DOZEN SUNGLASSES EVERY WEEK BY *AIR PARCEL* TO ALEXANDRIA, EGYPT, WE WILL PAY BY T/T FOR 250 DOZEN .. BUT YOU WILL SHIP 50 DOZEN EVERY WEEK.. CAN YOU DO THAT? IF YES PLEASE SEND US THE PRICES AND THE *SHIPPING COST* FOR 50 DOZEN TO ALEX., AIRPORT..

THANKS AND BEST REGARDS

KHALED MOHAMED

ملاحظات :

- فى هذه الرسالة قد أظهر المشترى جدية أكثر لشراء هذه الطلبية بمجرد الرد عليه من قِبل البائع .. ففى نفس الرسالة قاد عرض أنه سوف يدفع القيمة بالتحويل البنكى T/T وليس بالإعتماد المستندى L/C ، مما قد ينشط البائع على سرعة ومرونة الملل مع هذا المشترى .. ولكن لا ترسل تحويل لأى بائع إلا بعد أن تتأكد تماماً من مدى مصداقيته فى التعامل وأن تسأل عنه كثير من الجهات الخاصة والحكومية ، أما الإعتماد المستندى فهو الحل الأمثل للمدفوعات لضمان وصول البضاعة بدون قلق أو خطورة.
- وفى نفس الرسالة قد طلب أسعار قيمة الشحن عن طريق الطرود بالجو air parcel لميناء الإسكندرية الجوى ..
- إذا كانت الضاعة غالية الثمن وذات حجم ضغير فيستحسن أن يتم شحنها بالبريد السريع مثال EMS أو البريد العادى air parcel أو عن طريق الطائرة لقرية البضائع بالميناء air cargo كما بالرسالة التالية.
- ولكن لاحظ هنا هذا المعنى :

WE WILL PAY BY T/T FOR 250 DOZEN... BUT YOU WILL SHIP 50 DOZEN EVERY WEEK

لماذا يدفع المشترى قيمة الـ ٢٥٠ دستة ويلزم البائع أن يشحن فقط ٥٠ دستة كل أسبوع ؟ هذا النوع من أنواع المراوغة والذكاء في إستلام البضائع دون أن يصدر البائع شهادة منشأ . فشهادة المنشأ تصدر حينما تكون قيمة الشحنة ذات قيمة محددة . يمكن السؤال عنها بمصلحة الجمارك

الرسالة الثالثة

بنفس الطريقة بالرسالة الثانية ولكن مع إختلاف المضمون . فهنا نجد أن طريقه المراسلة فيها ليونة أكثر لما قد تم بين البائع والمشترى من صفقات:

DEAR SIRS,

CAN YOU OFFER ME 20 PCS LAPTOPS BY <u>*AIR CARGO*</u> TO ALEXANDRIA AIRPORT, EGYPT? WE NEED IT <u>*REFURBISHED..*</u>PII OR PIII WITH FLOPPY AND OPERATING SYSTEM. AFTER THAT WE WILL BUY 100 PCS

WAITING YR REPLY VERY SOON...

KHALED MOHAMED

ملاحظات :

- نجد هنا أن المشترى يخاطب البائع بصيغة المفرد وليس الشركة ، فيقول offer me وليس offer us كما بالرسالة الثانية وذلك يؤكد أنه قد أصبح هناك نوع من الصداقة بين البائع والمشترى .
- الشحن هنا عن طريق قرية البضائع بالطائرة air cargo
- هنا قد وضعت كلمة هامة جداً يجب أن يعرفها كافة المشترين والبائعين وهى كلمة REFURBISHED وإليك أهم المعانى المستخدمة لهذا المصطلح والمصطلحات الأخرى :

أى منتج يندرج تصنيف جودته لهذه المعانى :

المنتج جديد ، من المصنع للبائع	New
المنتج قد حدث له عيب وقد تم تجديده مثل الجديد	Like new
المنتج مستخدم ويباع على أنه مستخدم	Used
المنتج مجدداً من خلال المصنع ذاته	Refurbished
قد يتم إرتجاع المنتجات من المحلات فيباع كما هو	Returned

Tested and Working good المنتج ليس جديد ولكن قد تم له إختبار للتأكد من عمله كما ينبغي ولكنه لن يصبح جديد

Untested المنتج يباع بدون إختبار مثال أجهزة الكمبيوتر

Non-working المنتج قد تم إختباره ووُجد أنه لا يعمل

As-Is المنتج يباع كما هو بدون عمل إختبار عليه يباع لوطٌ واحد

Scrap المنتج في هذه الحالة لا يصلح لأى غرض لكثرة العيوب به سوى أنه يمكن أن يعاد تصنيعه مرة أخرى ، فهو في هذه الحالة يباع على أنه خردة فيمكن أن يباع مقطع أو كامل .

والرد على الرسالة الثالثة بسيط جداً كما يلي :

Yes, we would be happy to ship 20 pcs to you in Egypt. However, we will only accept a wire transfer as a payment means for international shipments.

Thank you and I will await your response.

Customer Service
XYZ International Inc.

فى هذه الحالة البائع لا يقبل سوى التحويل البنكى **wire transfer** للدفع ، وهو موافق لشحن ٢٠ جهاز لاب توب لمصر . فهو فى إنتظار الرد النهائى للمشترى لإتمام الصفقة ..

الرسالة الرابعة :

المشترى يطلب أولاً صور وعينات للمنتج الذى يريد إستيراده قبل عملية الدفع ليرى بنفسة جودة المنتج قبل الشراء .. وأنا أرجح أن يطلب أى مشترى عينات قبل الشراء حتى يطمئن إن كان فعلاً هذا المنتج هو المطلوب أم لا ..

We would like to import as a trial order container jewelry boxes in different sizes, shapes and colors to Alexandria, Egypt ...Please send us the photos or some samples if available by regular mail and the rock bottom prices... Urgent...

Thanks
Eng./Khaled Mohamed

الرسالة الخامسة :

هنا نرى رسالة تكتب لأول مرة للبائع ، وفيها مقدمة للشركة ونشاطها :

Dear Sirs,

We are a company located in Alexandria, Egypt. Working in the field of Importing and Exporting. Our main activities are importing and distributing computer accessories and parts.

Can you send us yr best prices US$ FOB for item no.1 and item no.2.

As soon as receiving your reply, we will start good business with your company.

Try to give us your rock bottom prices, so we can decide our order soon. I will be very highly appreciated your cooperation with us if you send us by express mail 2 samples for the 2 items to our address as follows:

Green point company
23 Hasan Refaat street , Sidi Bishr,
Apt.9, 3rd floor, 21411, Alex., Egypt
Attn: Mr.Khaled Mohamed
General manager
Tele/Fax : +203- 5298428

هذه الطريقة هى أفضل طريقة لكتابة عنوان شركتك

Thanks too much & Best Regards

Eng./Khaled Mohamed
General manger

ثانياً: فى حالة البيع و التصدير

إنّ الخطوة الأولى في كتابة رسالة مبيعات **sales message** أن تحصل على قائمة عناوين بريدية للمشترين . وذكرنا سابقاً كيفية الحصول على مثل هده العناوين .

إنّ الخطوة الثانية أن ترسل لكلّ المشترين في قائمتك البريدية رسالة مبيعات. رسالة المبيعات التي ترسل تمثّل شركتك . إذا بدت في حالة جيّدة ، ستبدو في حالة جيّدة . إذا بدت في حالة سيّئة ، ستبدو في حالة سيّئة.

رسائل المبيعات الفعّالة والمؤثرة يجب أن تحتوى على أربع فقرات:

الفقرة الأولى: جذب الإنتباه

الجملة الأولى يجب أن تسترعى إنتباه القارئ. فإذا بدأت بسؤال فيجب أن تتأكد من إجابة السؤال يجب أن تكون نعم ، فذلك طريق جيّد للبدء.فمثلاً يمكن أن تقول :

Would you like to distribute our products in your country?

We have already exported our products to all over the world?

فهناك أمثلة كثيرة للفقرة الأولى التي يجب أن تكتبها برسالتك مثلاً :

Example 1

Green point company is a leading Egyptian manufacturer and exporter of T-Shirts and Polo Shirts . The range of our product line, good quality, and competitive prices have made us one of the fastest growing companies of its kind in Egypt.

Example 2

Green Buying Agency, established in 1997, is one of the fastest growing agents in Egypt. We currently represent a number of major European importers, such as xyz .

Example 3

Green Trading Company was founded in 1997 to serve the construction industry in Alexandria. Since then we have expanded our market year by year to where we now have customers in 15 countries around the world.

الفقرة الثانية : بناء الثقة والرغبة فى الشراء

الفقرة الثانية يجب أن تقنع القارىء بمدى أهمية وقيمة المنتج . وأفضل وسيلة لإقناع القارىء بقيمة منتجك هو أن تصف المنتج وصفاً دقيقاً مفصلاً حتى يرى المنتج أمامه من خلال وصفك .

وهناك أمثلة لكتابة الفقرة الثانية :

Example 1

We produce a wide variety of T-Shirts items in a cotton-woolen-nylon blend for men, women, and children. These T-Shirts are of good quality, are popular with customers, and sell well. Our total production averages 10 million pairs per year, 70% for export and 30% for the domestic market.

Example 2

We are happy to announce that we are now offering this same service to American import companies like yours. From our office in Alexandria, the heart of low cost and good quality ready- to-wear garments, we can supply your company with whatever kind of apparel you would like.

الفقرة الثالثة : إقناع القارىء

فى هذه الفقرة يجب أن تضع بعض المميزات التى تقنع القارىء (المشـــترى)- على الشراء منك وليس من غيرك ، وهناك أمثلة لذلك :

Example A

The wide range of Egyptian export companies that we work with insure you of getting just the items that you are looking for. Whether it be baby wear, children's wear, ladies and men's outer and underwear, leather wear, socks, belts, bags, shoes, or household items such as bed linen, towels, bathrobes, or table clothes we can make sure that you get the quantity you need at the best possible price. And our staff of quality controllers insure that the garments are well made.

الفقرة الرابعة : توجيه العمل المناسب.

فى هذه الفقرة توجه المشترى ماذا يفعل لكى يحصل على المنتج ؟ وحاول أن تسهل له الأمر بتوجيهه إلى زيارة موقعك على الويب لمشاهدة كافة المنتجات والمواصفات بالتفصيل ، ثم الإتصال بك لتحديد الخطوة التالية ، وهناك أمثلة لكيفية كتابة هذه الفقرة :

Example A:

Our company is expanding its market to include the Arab countries and we would like very much to do business with your company. Enclosed is our price list (brochure) describing our wide range of products. I would welcome the opportunity to introduce you to our line. For more information or to place an order, please visit our web site at www.xyz.com.

Example B

If you would like to take advantage of the services that Green Buying Agency has to offer your company, please log on to our web site at www.xyz.com or contact us by fax at (+203-5298428). Thank you. We look forward to hearing from you.

Example C

To order, please go to our web site at www.xyz.com, or fill out the enclosed order form and send it by fax or post to our office in Alex.

والآن هيا بنا نكتب رسالة لطلب وكلاء

Dear Mr Mike,

We are Egyptian manufacturer of new branded grade A, 15" and 17" CRT and LCD computer monitors.
We are seeking for serious importers/distributors for our monitors.
We are pleased to announce that we are exhibiting at GITEX Dubai 2003 Exhibition (October 19-23, 2006).
If you are available to come and visit our products, we shall be very glad to meet you at our booth No: K 885 where the Sales Executive Mr Hasan will welcome you.
Please confirm your interest and let us know if you are available.

We look forward to your confirmation,

Best Regards,

Mr Khaled Mohamed
General Manager

مثال آخر بسيط جداً

Dear Sirs,

We are an Egyptian company that specializes in making men's shirts and would like to tell you about our line of products.

Our products are special because they are made of good quality cloth. In the 15 years that we have been selling our products we have made a good name for ourselves in countries around the world.

Enclosed is a price list and brochure. If you would like to place an order or receive more information, please log onto our web site at www.xyz.com, or contact us by telephone.

Sincerely yours

الجزء الخامس

المصطلحات الخاصة

بالبريد الإليكترونى

E-mail Glossary

Autoresponders (Mailbots):

برامج للردود الآلية ، وغالباً ما تستخدم فى حالة قيام الشـــركة برحلـــة أو عطلة رسمية أو إغلاق الشركة ليلاً ، فهذه البرامج تقوم بالرد على رســـالة البريد الإليكترونى فى نفس الوقت برسالة أخرى قـــام بكتابتـــها مســـؤولى الشركة.

Automated programs which are established to return a prewritten message upon receipt of e-mail. Program will grab the return address from the "header" of the message. Typically, these programs will send out the canned message within seconds of receipt.

Aliasing (redirecting):

إعرّاج (إعادة توجيه):

إستعمال عنوان خيالي لإرسال وإستلام البريد الإليكتروني.

Using a fictitious address with which to send and receive e-mail. Typically done to avoid having people write to long "real" e-mail addresses or if underlying e-mail address is subject to change. Provides a permanent address to the world.

Bounced Message:

الرسالة الموثوبة:

رسالة معادة، ولا يمكن تسلم رسالة البريد الإلكتروني.

A returned, can't deliver e-mail message.

E-mail Acronyms: مختصرات البريد الإليكتروني

When sending off a quick message, these acronyms can help. Don't overuse. لاتفرط في إستعمال هذه المختصرات

2L8	**too late**	متأخر جدا
AAMOF	**as a matter of fact**	في واقع الأمر
AFAIK	**as far as I know**	على حد علمي
B4N	**bye for now**	مع السلامة الآن
BTW	**by the way**	بالمناسبة
CMIIW	**correct me if I'm wrong**	صححني إن كنت على خطأ
CUL	**see you later**	أراك فيما بعد
FWIW	**for what it's worth**	لما هو يستحق
IAC	**in any case**	في أي حال من الأحوال
IKWUM	**I know what you mean**	أعرف ما تعني
IMHO	**in my humble opinion**	في رأي المتواضع
IOW	**in other words**	بطريقة أو بكلمة أخرى
KWIM	**know what I mean**	أعرف ماذا أعنيه
LOL	**laughing out loud**	الضحك بصوت عالي
NBIF	**no basis in fact**	لا قاعدة في الحقيقة
OTOH	**on the other hand**	من ناحية أخرى

ROTFL	rolling on the floor laughing	يتقلب على الأرض من الضحك
RTFM	read the f...... manual	يقرأ فى دليل
SIG	special interest group	مجموعة إهتمامات خاصة
TIA	thanks in advance	شكراً مسبقاً أو مقدماً
TNX	thanks	شكراً
TTFN	ta ta for now	مع السلامة الآن

Emoticons:

تعبيرات الوجه:

أيضا يطلق عليها إسم smiles ، هذه الرموز تساعد على حمل نغمة ، أو عاطفة ما برسالة بريد إليكتروني مثال :

:-)	happy	سعيد
:)	smile	إبتسامة
:-(	sad	حزين
;-)	wink	غمزة
:-o	shocked, surprised	صدمة ، مفاجأة
:->	devilish	شيطانى
:/	hmmm...	حركة يقصد بها كيفية الرد أو التفكير
$-)	just won the lottery	ربح اليانصيب

Encoding: التشفير

A method of sending binary (non-text files) with e-mail messages. Common encoding options include: Mime, BinHex, UUencode, etc. Sender and receiver must both use the same method.

Flame:

هى نوع من رسائل البريد الإليكترونية الغاضبة أو الوقحة ذات الأسلوب الغير مهذب

An angry or rude e-mail message, often posted as a public response on a discussion group. If you become the target of a flame, avoid responding or you might incite a flame war.

Header:

الجزء الأول لرسالة البريد الإليكترونى حيث يحتوى على نوع الطريقة التى تمر بها الرسالة.

The first part of a received e-mail message which contains information about the routing of the message while traversing the Internet. Much of this may not be displayed if the e-mail software program keeps it hidden (usually an option).

IMAP:

نظام إدارة الرسائل على الإنترنت.

Internet Message Access Protocol. A method to access and manipulate e-mail that is stored remotely on another computer. Messages do not get transferred to the users computer, making it easier to manage e-mail when accessing from multiple computers.

Lurk:

ترصّد:

لملاحظة مناقشة على الإنترنت بدون المشاركة. الفكرة الجيّدة عندما تنضمّ أولاً إلى قائمة عناوين .

To observe an online discussion without participating. Good idea when first joining a Mailing List.

Mail Bomb:

القنبلة البريدية:

عندما ترسل المئات أو آلاف رسائل البريد الإلكتروني إلى نفس العنـــوان ، أحياناً إلى عنوان الإرسال المركزي لمجموعة نقاش التي تسبّب تـــأثير إنهيـــار

جليدي وتستطيع إسقاط خادم بالحمل الثقيل.وهـــي وســـيلة يســـتعملها القراصنة hackers للإضرار بالنفع العام .

Hundreds or thousands of e-mail messages sent to the same address, sometimes to the central posting address of a discussion group causing an avalanche effect and can bring down a server with the heavy load it causes.

Mailer Daemon:

ظرف بريدي شيطاني :

برنامج يونيكس إستعمل في إدارة رسائل البريد الإلكتروني. لا يصادف عموما من قبل مستعمل مالم المستعمل يستلم رسالة موثوبة .

A Unix program used in the management of e-mail messages. Not generally encountered by a user unless the user gets a bounced message.

Mailing List:

قائمة العناوين:

مجموعة عناوين للبريد الإلكتروني من الناس الذين طلبوا إستلام مناقشات عبر البريد العادي على موضوع معيّن .

A collection of e-mail addresses of people who have asked to receive regular mail discussions on a particular topic, and for which they can sometimes submit messages for disbursement to the entire group.

Mailing List Manager:

مدير قائمة عناوين:

برنامج آلي لمعالجة الوظيفة الإدارية من إضافة / إزالة المشتركين ، ينشر الرسالة المرسلة ، يرسل موضوعا متعلّق به وملفات مساعدة، الخ. لكامل قائمة العناوين.

An automated program to handle the administrative functions of adding/removing subscribers, disseminating the message postings, sending topic related and help files, etc. for the entire Mailing List. Example MLMs include Majordomo, Listserv, ListProc, Mailbase, etc.

Moderator:

رئيس الجلسة:

شخص ما الذي يسيطر على إرسال الرسائل في قائمة عناوين لضمان الإلتزام بالموضوع وإدراجه حسب سياسات القائمة.

Someone who controls the postings of messages in a Mailing List to ensure conformity with the topic and list policies.

Netiquette:

أصول وآداب العمل على الإنترنت:

سلوك المستخدمين أثناء العمل من خلال الشبكة . الممارسات المقبولة لإستعمال مصادر الإنترنت المختلفة.

Network Etiquette. Acceptable practices of using various Internet resources.

POP/POP3:

نظام يعمل عمل مكتب البريد .وهو بروتوكول (نظام) بريد يستعمل لخدمة إتصالات هاتفية متقطّعة **dial up** إلى الإنترنت. رسالة البريد الإليكترونية الواردة للمستخدم تحمل داخل هذا النظام إلى أن يفتح المستخدم الإنترنت ، عندها يقوم المستخدم بتحميل رسائله إلى حاسبه الشخصي .

Post Office Protocol. A mail protocol used to service intermittent dial-up connections to the Internet. Mail is held until the user access the

account, at which time the mail is transferred to the user's computer.

Postmaster:

هو شخص يتصل به المستخدمون لحل مشكلة ما أو طلب معلومات عن الموقع أو الخادم ، أو يستقبل إعتراضات من المستخدمين

The person to contact at a particular server/site to get help, or information about that server/site. Also the person to contact to register a complaint about a user's behavior.

Signature Line:

هذه الخاصية توجد بمعظم برامج البريد الإليكترونى الخاص منـــه والمجـــانى ، حيث يسمح للمستخدمين كتابة مجموعة من السطور محتوية على تفاصـــيل عن الشخص أو الشركة ، فعند إرسال أى رسالة تُلحق هذه السطور بمؤخرة الرسالة (أسفل الرسالة) ، أى هذه السطور تصبح بمثابة إمضـــاء أو توقيـــع للشخص أو الشركة المرسلة..

A set of 4 - 8 lines of text placed at the end of a mail message to provide the reader with the author's contact information, favorite quote, special of the month, autoresponder/web site address, etc. The signature line is composed and placed into the

e-mail software's signature file for automatic appending.

SMTP:

هو بروتوكول يستخدم لتحويل البريد الإليكترونى عبر الشبكة.

Simple Mail Transfer Protocol. The most common protocol used for transferring e-mail across the Internet.

SPAM:

إرسال بريد إليكتروني تجاري غير مرغوب فيه ، وإعادة ترسل هذه الرسائل بكمّيات كبيرة وعشوائيا إلى قواعد المشترك أو مجموعات المناقشة.وفى هذه الحالة يسمى الشخص الذى يتبع هذا النظام بـ spammer

To send unsolicited commercial e-mail, usually in large amounts and indiscriminately, to discussion groups or subscriber bases.

Thread:

محادثة مكتوبة على موضوع معيّن في مناقشة مجموعة أكبر

A written conversation on a particular topic in a larger group discussion.

ملحوظة :

الهدف الذى جعلنى أضع ترجمة المصطلحات باللغتين العربية والإنجليزية هــو أننى أريد من مستخدمى شبكة الإنترنت والبريد الإليكترونى أن يتمرســوا على قراءة وكتابة الرسائل باللغة الإنجليزية لأنها للأسف هى لغــة التجــارة العالمية المشتركة .

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

المراجع

1- E-mail Marketing, AID course , 2003
2- Managing Your E-Commerce Business, Brenda Kienan, Second Edition,2001
3- E-Commerce Essentials with Microsoft FrontPage, Greg Holden , 2001
4- Mastering MS Office XP, Premium edition, Gini Courter, Annette Marquis and Karla Browning, Sybex , 2001
5- Easy Internet, Go Kraynak, Que , 4rth edition.
6- Online Search techniques, Brayan & keth Andardhel , Wiley , 2000
7- Sell and Buy via Web Auctions sites, Khaled Mohamed Khaled, SCSS publishing , 2004
8- E-commerce websites, Khaled Mohamed Khaled, SCSS publishing, 2004
9- Export and Import using the internet, Khaled Mohamed Khaled, SCSS publishing,2004
10- Business Web Guide , Khaled Mohamed Khaled, Dar albaraa ,2003
11- Internet Revolution, Khaled Mohamed Khaled, SCSS Publishing , 2000

بعض مواقع الويب وكثير من آلات البحث مثل جوجل وياهو.

كما إعتمدت إعتماداً كلياً في كتابة هذا الكتاب على خبرتي المكتسبة في مجال الإستيراد والتصدير طوال إحدى عشر عاماً في الإسكندرية ونيويورك والصين.

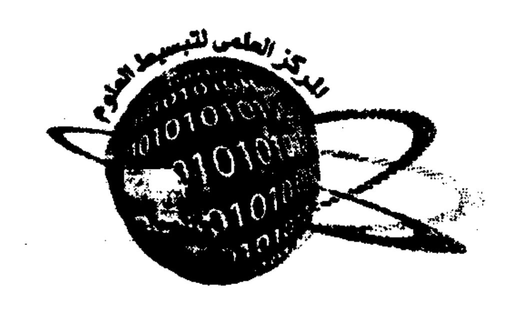
المحتويات

الجزء الأول :

الرجاء الدعاء بالنصر لإخواننا في فلسطين والعراق

وأفغانستان والسودان والصومال وفي كل بقاع الأرض

اللهم آمين وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين



المركز العلمى لتبسيط العلوم

٢٣ حسن رفعت ، سيدى بشر ، إسكندرية ـ مصر
تليفون : ٥٢٩٨٤٢٨ ـ فاكس : ٥٢٩٨٤٢٨
Cell phone: 0106367467

http://www.books4internet.com
scss@books4internet.com